



Internetes Webhosting  
Szolgáltatás

Általános Szerződési  
Feltételek

Robonet Kft.

## 1 Az Általános Szerződési feltételek

### 1.1 Az ÁSZF-ről

Jelen Általános Szerződési Feltételek cégünk Internetes Webhosting Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződések, megrendelések alapidokumentuma (a továbbiakban: ÁSZF), mely a Szolgáltató Előfizetői Szerződéssel, illetve Megrendeléssel együtt értelmezendő.

Az ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg), valamint a csatolt Függelékekből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a függelékben foglaltak az irányadók.

### 1.2 Az ÁSZF hatálya

- 1.2.1. Jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott Internetes Szolgáltatásokra kötött Előfizetői Szerződésekre, valamint az Előfizetői Szerződések alapján nyújtott elektronikus szolgáltatásnak nem minősülő Kiegészítő Szolgáltatásokra terjed ki.

## 2 Szolgáltató adatai

A cég adatai:

A cég neve:	Robonet Kft.
Székhely:	1174 Budapest, Vörösmarty u. 30.
Adószám:	20722960-2-42
Céggjegyzékszám:	01-06-734346
Bankszámlaszám:	11786001-20140139

### 3 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások

#### 3.1 Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatások

##### 3.1.1 A Szolgáltató által nyújtott Internetes alapszolgáltatások:

Domain szolgáltatás (Domain regisztráció, DNS, FTP, SFTP, SSH, E-Mail, stb.)

Tárhely szolgáltatás (FTP, SFTP)

Virtuális Privát Szerver szolgáltatás (VPS, VMWare alapokon)

#### 3.2 Tárhely szolgáltatás

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 és VPS szerver szolgáltatás is.

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.

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

Megrendelő 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 telepítésénél Szolgáltató segítséget nyújt, vagy használatát javasolja.

Szolgáltató egyes szolgáltatásai határozott vagy határozatlan idejű szerződéssel vehető igénybe. A szerződésnek rendelkeznie kell a lejáró (pl.: domain regisztráció és fenntartás) szolgáltatások meghosszabbításának eljárásrendjéről.

### 3.3 Osztott tárhely szolgáltatás

A robonet.hu oldalon feltüntetett webhosting olyan speciális tárhely szolgáltatásokat tartalmaznak, ahol a Szolgáltató egy szerver erőforrásait osztja el megrendelői között. Ez az osztott tárhely szolgáltatás vagy más néven webhosting szolgáltatás.

Osztott tárhely szolgáltatás esetében a Megrendelő 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.

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.

### 3.4 Domain szolgáltatás

Szolgáltató a domain szolgáltatás értékesítését viszonteladóként végzi. A domain regisztrációt és minden domain tevékenységgel kapcsolatos tevékenységet magyarországi és külföldi domain regisztrátorokon keresztül végez.

A domain szolgáltatás regisztrációs és fenntartási árait a robonet.hu oldal tartalmazza. Mivel egyéb költségeinek (újra regisztráció, visszakapcsolás, korlátozás feloldás, átírás, tiltás stb.) ára gyakran változik, függ a nemzetközi regisztrációs díjaktól, ezért ezeket Szolgáltató minden esetben egyedileg, a regisztrátorok árai alapján állapítja meg.

Szolgáltató a domain szolgáltatást kizárólag a regisztrációs díj beérkezését követően indítja el, nem a megrendelés feladásakor. Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a domain regisztráció díj megérkezését követően a regisztrációs folyamatnak átfutási ideje van, amely függ a megrendelt domain névtől, és egyes esetekben a Megrendelő beavatkozását is igényli (például: .com domain átregisztrálása/transfer).

Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató hatáskörén kívül álló okok miatt a domain szolgáltatás elindítása elhúzódhat, és egyes esetekben meg is hiúsulhat, ezért a Szolgáltató nem felelős semmilyen módon. Ilyen esetben Megrendelő kizárólag a domain szolgáltatásra befizetett összeget kérheti vissza abban az esetben, ha a Szolgáltató jelezte, a domain szolgáltatást nem tudja elindítani.

Egyes esetekben a szolgáltatás nyújtását egy elbírálási folyamat előzi meg, (például prioritásos .hu domain név regisztráció). Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja mind a Szolgáltató, mind pedig a Szolgáltató hatáskörén kívül működő szervezetek döntését (például Internet Szolgáltatók Tanácsa) az elbírálási folyamat végén. A döntés megkérdőjelezhetetlenként fogadja el, különös tekintettel arra az esetre, ha a domain szolgáltatás



elutasításra került, vagy nem prioritásos megrendelésként él tovább.

Szolgáltató semmilyen felelősséggel vagy kártérítéssel nem tartozik a domain szolgáltatás nyújtásából, a szolgáltatás nyújtásának késedelméből vagy teljes elmaradásából eredő károkért, és felhívja Megrendelő figyelmét, hogy a domain szolgáltatás sok tényezőtől függ, javasolja, hogy Megrendelő ne építsen rá kritikus üzleti folyamatokat amíg nem működik biztosan!

Egyes domain végződések (például .hu) esetén Megrendelő a Szolgáltató által kért dokumentumokat köteles hiánytalanul kitölteni, eredeti aláírással, és ,ha jelezve van, tanúkkal ellátni, majd elektronikus levélben szkennelve (JPG vagy PDF formátumban) vagy faxon elküldeni. Szolgáltató ezek nélkül a domain szolgáltatást nem indítja el, kivétel a 3.4.8 pont szerint.

Szolgáltató egyes esetekben hiányos dokumentáció és díjtartozás esetén is elindíthatja a regisztrációt, de ebben az esetben határidő megjelölésével értesíti Megrendelőt a hiánypótlásról. Amennyiben Megrendelő nem tesz eleget a levélben leírt kötelezettségeinek, Szolgáltató jogosult a domain szolgáltatást korlátozni vagy teljes mértékben felmondani, megszüntetni.

## 3.5 VPS Szolgáltatás

Szolgáltató VPS szolgáltatást üzemeltet, amely egy speciális tárhely szolgáltatás, így érvényesek rá a 3.2 pont rendelkezései.

A VPS szolgáltatás megrendelésekor megrendelő meghatározza a Virtuális szerver technikai paramétereit, hardver erőforrásokat és az operációs rendszert a szolgáltató által definiált listából. A szolgáltatás keretében ezekhez az erőforrásokhoz kap korlátlan hozzáférést (root/administrator jogosultságot)

Az operációs rendszert és kapcsolódó egyéb szoftvereket esetenként, Megrendelő külön kérésére Szolgáltató telepíti a virtuális szerverre. A Szolgáltató által telepített operációs rendszer és kapcsolódó szoftverek telepítése sikeresnek és elfogadottnak tekintendő abban az esetben, ha megrendelő a szolgáltatás használatának megkezdését követő 5 munkanapon belül nem jelez hibát.

Olyan operációs rendszerek telepítését, melyek valamilyen szoftverlicenc megvásárlásához kötöttek (például: MS Windows) Szolgáltató csak abban az esetben vállalja, ha megrendelő a jogtisztta szoftvert a rendelkezésére bocsátja a Szolgáltató által esetenként meghatározott formátumban.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy jogilag teljes mértékben felelős a VPS szolgáltatásra telepített operációs rendszer és egyéb szoftverek jogtisztaságáért, Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli a szoftverek jogos felhasználását illetően még akkor sem, ha egyes szoftverek telepítésénél Szolgáltató elvégezte, segítséget nyújtott vagy használatát javasolja.

Szolgáltató kizárólag a Megrendelő rendelkezésére bocsátott hardver erőforrások rendelkezésre állásáért felelős, ennek minőségét garantálja az 5. fejezet A Szolgáltatás minősége pont szerint. Nem garantálja sem az operációs rendszer, sem a VPS szolgáltatásra telepített szoftverek működőképességét, mivel azt a Megrendelő saját belátása szerint módosíthatja.



## 3.6 Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató által nyújtott Kiegészítő Szolgáltatások felsorolását, részletes meghatározását, valamint igénybevételének feltételeit és módját Szolgáltató honlapja tartalmazza.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Internetes Alapszolgáltatásokból és a Kiegészítő Szolgáltatásokból Díjcsomagokat képezzen. A Díjcsomagok változásaival kapcsolatos információkat a [robonet.hu](http://robonet.hu) oldalon közlésezi.

Az ingyenes kiegészítő szolgáltatások, kiemelten ide tartoznak a nem a Szolgáltató által fejlesztett szoftverek (SSL titkosítás, https, webmail felület, cPanel, egyéb felület), működéséből vagy használatából adódó károkért Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik, még abban az esetben sem, ha a károk bizonyíthatóan ezek a szoftverek okozták. Az ingyenes szoftvereket és szolgáltatásokat Megrendelő a saját felelősségére használja olyan formában, ahogyan azokat Szolgáltató a szervereire telepítette. Ezek módosítását vagy javítását Szolgáltató nem vállalja, nem feladata. Megrendelő köteles tudomásul venni, hogy az ingyenes szoftvereket Szolgáltató rendszeresen frissíti, így az ezekkel készített weboldal vagy bármilyen konfiguráció frissítésre szorulhat, mely frissítés a Megrendelő feladata. Például php szoftververzió frissítése, mely magával vonhatja az oldal frissítésének szükségességét.

Az ingyenes szoftverek használatát Szolgáltató bármikor megszüntetheti vagy fizetőssé teheti. Erről az intézkedésről köteles Megrendelőt 8 nappal korábban értesíteni.

## 3.7 Előfizető, mint viszonteladó - szerződés

A Szolgáltató általa értékesített egyes szolgáltatásokat viszonteladói szerződés keretében is értékesítheti, ahol lehetőséget ad Előfizetőnek, hogy Szolgáltató szolgáltatását tovább értékesítsék. A tovább értékesített szolgáltatások tekintetében a konkrét szerződés szerint Előfizető meghatározott mértékű, és rendszerességű díjat fizet Szolgáltatónak.

A számla fizetési határidejét a felek a kézhezvételt követő 15 napban állapítják meg.

Felek tudomásul veszik, hogy Szolgáltató a viszonteladói szerződést bárkivel megkötheti, partnereit tetszése szerint választja, lehetősége van a részvételt megtagadni vagy törölni, és nem köteles megindokolni mért engedélyezi azt egyes partnerek esetében, és másoknál miért nem.

Szolgáltató a domain regisztrációt saját hatáskörben tartja, Előfizető a domain regisztrációval kapcsolatos szükséges adatokat Szolgáltató részére átadja.

## 3.8 Viszonteladási szerződéssel érintett tárhely, többlet jogok

A viszonteladáshoz kapcsolt osztott tárhely szolgáltatásokhoz Előfizetőnek Szolgáltató többlet jogokat biztosít, oly mértékben, hogy Előfizető partnereit megfelelően ki tudja szolgálni. Szolgáltató a domain regisztrációs eljárást saját hatáskörben tartja.



A viszonteladással értékesített tárhely tulajdonosainak Szolgáltató (Előfizető ügyfeleinek) semmilyen támogatást nem ad, azokkal üzleti kapcsolatban nem áll. Minden támogatás, számlakiállítás, és egyéb tevékenység Előfizető kizárólagos feladata.

Viszonteladási szerződés esetén Előfizető vállalja, hogy ügyfelei betartják jelen szerződésben foglaltakat, különös tekintettel az osztott tárhely erőforrásainak használatára, és a szerver túlterhelésére vonatkozó előírásokat.

Előfizető tudomásul veszi, hogy abban az esetben, ha valamelyik ügyfele megszegi jelen szerződésben foglaltakat, akkor Szolgáltató az ügyfél tárhely szolgáltatását a szerződés 7.3 pont alapján korlátozhatja.

## 4 Előfizetési szerződés

### 4.1 Igénybejelentés

Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos igénybejelentésre és az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló szándékát e-mailben, normál postai levélben, illetve telefonon jelentheti be.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a 4.2.4 pont szerinti adatokat.

Az igénybejelentéshez Előfizető köteles csatolni a Szolgáltató által kért iratokat, céges dokumentumokat.

Amennyiben Igénylő az igénybejelentést hiányosan, hibásan teszi meg, vagy nem csatolja a megfelelő iratokat, úgy az igénybejelentés a Szolgáltató elbírálásától függően joghatás kiváltására alkalmatlannak minősülhet. Amennyiben Szolgáltató az igénybejelentést nem tudja elbírálni, Szolgáltató az igénybejelentés beérkezésétől számított 5 munkanapon belüli határidő kitérésével felhívja az Igénylő figyelmét az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésének napja tekintendő az igénybejelentés időpontjának.

Amennyiben Igénylő bármely adata az igénybejelentést követően megváltozik, Igénylő köteles azt Szolgáltatónak haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### 4.2 Az Előfizetési szerződés megkötése

Igénylő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató indokolás nélkül jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadni, így különösen abban az esetben, ha Igénylőnek Szolgáltató felé bármely jogviszony alapján fennálló esedékes díjtartozása van.

Az Előfizetői Szerződés a következő esetekben jön létre:

Az előző pontban említett igénybejelentés alapján, a szükséges dokumentumok csatolása mellett.



Ráutaló magatartással, különösen a Szolgáltatás elindításával ill. igénybevételével. A ráutaló magatartással az Előfizető elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat. A ráutaló magatartással megkötött Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás igénybevételével jön létre és lép hatályba. (Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződésnek minősül különösen, ha Előfizető Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül veszi igénybe a Szolgáltatást

On-line a 4.3 pont szerint

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg köteles nyilatkozni, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként, vagy üzleti/intézményi Előfizetőként kívánja igénybe venni. Előfizető e nyilatkozatát az Megrendelés erre vonatkozó pontjának kitöltésével teheti meg.

Előfizető - és ha van ilyen: a Költségviselő - az alábbi adatokat köteles megadni Szolgáltatónak az igénybejelentéskor, de legkésőbb az Előfizetői Szerződés megkötésekor:

#### Egyéni Előfizető esetén

Előfizető nevét, születési nevét, anyja nevét  
Előfizető születési helyét és idejét  
Állandó lakóhelyének címét, postázási címét,  
Előfizető személyi igazolvány, vagy útlevél számát  
Ha Szolgáltató kéri, Előfizető bankszámlaszámát

#### Üzleti/intézményi Előfizető esetén:

Előfizető cégszerű megnevezését, cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát  
Előfizető székhelyét és postázási címét,  
Előfizető bankszámlaszámát,  
Előfizető adószámát  
A Szolgáltató által az igénybejelentést követően meghatározott iratokat és adatokat

#### Mindkét előfizetői kategória esetén tartalmaznia kell:

Kapcsolattartó nevét, címét, beosztását, telefonszámát, e-mail címét  
Az Előfizető által igényelt Szolgáltatások megjelölését  
Jelen ÁSZF-től való eltéréseket

Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a 4.2.4 pontban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni Előfizetőtől.

A cégbejegyzés alatt álló gazdasági társaság köteles a Szolgáltatónak a cégbejegyzési kérelem benyújtását tanúsító okiratot bemutatni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a cégbejegyzési kérelem elutasítása esetén a gazdasági társaság tagjai és vezető tisztségviselői a gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. törvény 16. §-a szerint felelnek a gazdasági társaság mint előtársaság kötelezettségeiért.

A gazdasági társaság bejegyzéséről vagy elutasításáról Előfizető köteles Szolgáltatót tájékoztatni, amennyiben Szolgáltató kéri, a szükséges iratok és dokumentumok bemutatásával.





Az adatok megadásakor Előfizető nem adhat meg trágár, a jóerkölcsöt vagy jóízlést sértő szavakat (jelszavakat, felhasználóneveket, e-mail címeket, stb.), továbbá köteles a valóságnak megfelelő adatok megadására, amelyek valóságtartalmaért teljes felelősséggel tartozik. A jelen pontba ütköző adatok megadása esetén Szolgáltató indokolás nélkül megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését.

### 4.3 Online szerződéskötés

Szolgáltató lehetőséget biztosít Igénybejelentőnek, hogy egyes Szolgáltatásokra a <http://robonet.hu> weblapon található online űrlap kitöltésével ajánlatot tegyen Előfizetői Szerződés megkötésére.

Előfizető az ajánlatát a regisztrációt követően jelen ÁSZF-ben foglaltak elfogadásával, valamint a Szolgáltatás megrendeléséhez szükséges adatok megadásával teheti meg. Az ajánlat elküldését megelőzően az Előfizetőnek módja van az elküldendő ajánlatot áttekinteni, az ajánlat a megrendelés véglegesítésekor kerül elküldésre Szolgáltató felé.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az online űrlap kitöltése és elküldése a Ptk. 211. § szerinti ajánlattételnek minősül, amely ajánlathoz Előfizető kötve van. Az Előfizető ajánlati kötöttsége megszűnik, amennyiben Szolgáltató 48 órán belül nem igazolja vissza az ajánlat megérkezését. Az ajánlat megérkezésének Szolgáltató általi visszaigazolása esetén Előfizető ajánlati kötöttsége meghosszabbodik, a leadott rendeléshez az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó bekapcsolási idő időtartamára kötve van. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltatás bekapcsolása Előfizető érdekkörébe tartozó okból nem történik meg határidőben, úgy az ajánlati kötöttség ideje az ilyen időkiesés idejével meghosszabbodik.

Az ajánlati űrlap kitöltésével és elküldésével Előfizető egyúttal elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit. Az online kötött szerződés nem minősül írásba foglaltnak, és az utóbb, önálló dokumentumként nem hozzáférhető.

Szolgáltató az ajánlati űrlap kitöltését és elküldését követően az Előfizető által megadott adatokat megvizsgálja és amennyiben az ajánlat elfogadható elindítja az Internetes szolgáltatást.

Az online szerződéskötés esetén az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás Szolgáltató általi rendelkezésre állással (bekapcsolással) jön létre és lép hatályba ráutaló magatartással, a megfelelő technikai beállítások Szolgáltató általi elvégzésével.

Az Előfizető online ajánlatának elutasítását Szolgáltató az ajánlati kötöttség ideje alatt az Előfizető által megadott elérhetőségeket (telefonon, levélben, e-mailben) közli Előfizetővel, illetve ugyanígy jogosult Szolgáltató az adatok kiegészítését vagy pontosítását kérni.

Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződéseket elektronikus módon nyilvántartja, azokról kérésre Előfizetőnek e-mailben díjmentesen évente egyszer másolatot küld, illetve lehetőséget biztosít azok személyes megtekintésére az ügyfélszolgálaton.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az ajánlati kötöttség ideje alatt a szerződéskötési szándékától visszalép, akkor köteles a Szolgáltató ebből fakadó igazolt költségeit –



így különösen a társszolgáltatóknak fizetendő díjakat – teljes körűen megtéríteni.

Szolgáltató az online adatlapon feladott ajánlat regisztrációja után Előfizetőt 48 órán belül e-mailben értesíti arról, hogy az ajánlatot nyilvántartásba vette és az értesítés feladásával egyidejűleg elindítja az ajánlatnak megfelelően az Internetes szolgáltatást.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az online megrendelőlap tartalmának az elküldést követő elvesztéséért (meg nem érkezéséért), a felhasználók által használt műszaki megoldások (pl. Internet böngészők, Internet kapcsolat) és az Internet hálózat sajátosságai miatt Szolgáltatót felelősség nem terheli.

## 4.4 Az Előfizetői szerződés hatálya

Szolgáltató és Előfizető az Előfizetői Szerződést határozatlan időre kötik. A korábban határozott időre létrejött szerződések a 8.1.2 pont szerint a határozott idő lejártakor határozatlan idejűvé alakulnak vagy megszűnnek.

Az Előfizetői Szerződés határozatlan hatályát nem érinti, ha az Előfizető Hűségnyilatkozatot tett.

Előfizető, mint viszonteladó

## 5 A Szolgáltatás minősége

### 5.1 A Szolgáltatás rendelkezésre állása

Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás rendelkezésre állása éves szinten az adott Szolgáltatásra vonatkozó 2. függelék szerinti.

A rendelkezésre állási idő az adott Szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa, százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre nem.

A 3. függelék szerinti sebesség érték (sávszélesség) csak a Szolgáltató szervere és az Internetes hálózat közötti hálózati szakaszra vonatkozik.

### 5.2 A hibás teljesítés esetei

A Szolgáltató hibásan teljesít, amennyiben a vállalt éves rendelkezésre állásnak megfelelően megengedhető tartamú kiesési időt meghaladja

az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás 3. függelékben meghatározott minimális sebességi értékeknél kisebb sebességgel vehető igénybe

Előfizető kifejezetten elfogadja és tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által az Előfizető

ROBONET KFT.

10

Web: [www.robonet.hu](http://www.robonet.hu)

1174 Budapest, Vörösmarty u. 30.

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

Tel.: +36-70-772-3708



kérésére vagy megbízására telepített, konfigurált vagy Előfizető tárhelyére másolt szoftverek és egyéb adatok tekintetében, amennyiben azokról 5 napon belül írásban nem nyilatkozik, úgy a telepítést, konfigurálást vagy másolást kifogástalan minőségben teljesítettnek tekinti.

### 5.3 A szolgáltatásminőségi célértékek teljesülésének mérése és számítása

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése az Internetes Szolgáltatást biztosító szerver által rögzített naplók alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik.

A rendelkezésre állási idő kiszámításakor nem kell figyelembe venni azon kiesés időtartamát

aminek oka a Szolgáltatások nyújtásának jogszerű szünetelése vagy korlátozása, így különösen a 10.5 pontban meghatározott rendszeres karbantartás időtartama, valamint

amely az Előfizető kötelezettségzegéséből vagy érdekköréből ered, így különösen az Előfizető által saját számítógépére vagy a Szolgáltatást biztosító szerverre telepített és használt programok hibájából ered.

amely a Szolgáltatás osztott jellegéből adódóan más Előfizető hibájából vagy szerződésszegéséből adódik. Ilyen eset lehet például az osztott tárhelyszolgáltatási környezetben egy másik Előfizető tárhelyén futó weboldal által okozott túlterhelés.

### 5.4 Előfizető jogai, az Előfizetőt megillető kötbér hibás teljesítés esetén

Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítése esetén díjcsökkentésre jogosult. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) Havi Szolgáltatási Díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. A Szolgáltató kártérítési felelősségére vonatkozó rendelkezést a 12.1 pont tartalmazza.

A szolgáltatás 7 napnál hosszabb teljes kiesése, vagy 30 napnál hosszabb hibás teljesítése esetén Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

A hibás teljesítés az Előfizető Szolgáltatási Díj fizetési kötelezettségét nem érinti, de Előfizető jóváírásra (díjcsökkentésre) jogosult.

A hibás teljesítési időszak (pl. Szolgáltatás kiesés) kezdete a Szolgáltatások igénybe vételét gátló valós hiba bejelentésének időpontja (10.2 pont), vagy az a korábbi időpont, amelytől kezdve Szolgáltató saját hatáskörében elvégzett mérések alapján megállapítja a Szolgáltatások minőségének csökkenését vagy elérhetőségének hiányát. A hibás teljesítés időszakának vége a Szolgáltató által a hibanyilvántartásban feljegyzett kijavítási időpont.

Szolgáltató az éves rendelkezésre állás szerinti kiesési idő meghaladása esetén hibás teljesítéséből adódó kötbérfizetési kötelezettségét az előfizetői számlán történő jóváírással teljesíti a



tárgyidőszakot követő hónap 1-jét követően kiadott első számlájában. Tekintettel arra, hogy az éves rendelkezésre állás csak naptári évre értelmezhető, Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási idő meghaladása esetén tárgyévben kötbér fizetésére nem köteles.

## 5.5 A hálózat és a Szolgáltatás átfogó minőségére vonatkozó célérték

Szolgáltató szervereinek, valamint az általa nyújtott Internetes szolgáltatásoknak elérhetőségi célértékeit a 2. függelék, míg sebességi célértékeit a 3. függelék tartalmazza.

Szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek. Szolgáltató ennek érdekében rendszeresen ellenőrzéseket és méréseket végez.

Ha az ellenőrzés a Szolgáltatás megfelelőségét nem igazolja, Szolgáltató a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkedni köteles. A helyreállítási munka végeztével az érintett minőségi mutatók újra ellenőrzésre kerülnek.

## 6 Az Előfizetői szerződés módosítása

Az Előfizetői Szerződés módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat (4. fejezet) a jelen 6. fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

### 6.1 Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása

Figyelembe véve az Előfizetői Szerződések tömegesen megkötött jellegét, Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a Szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását (beleértve a díjsomagok igénybevételi feltételei és a Szolgáltatási Díj megváltoztatását is) a következő esetekben:

megváltoznak a társszolgáltatók (a szolgáltatások nyújtásában közreműködő partnerek, elektronikus hírközlési szolgáltatók) díjai vagy szerződési feltételei

megváltoznak a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei

a Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját vagy a szolgáltatásaival megcélzott előfizetői kört, így különösen, ha egyes szolgáltatásait ki kívánja vonni a piacról

a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak

bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen, ha a hatóság a Szolgáltatóra új kötelezettséget szab ki, vagy a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei, stb.)

a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

Szolgáltató az egyoldalú módosításra abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 5 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott e-mailes kapcsolattartói címen) értesítette.



Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket tartalmazza:

- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- a módosítások lényegének rövid leírását
- a módosítások hatálybalépésének időpontját
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét
- ha a Szolgáltató a Szolgáltatási Díjat módosítja, a módosított díj összegét
- azt az ÁSZF szerinti feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, vagy a körülményekben bekövetkezett más lényeges változást, amely a módosítást indokolja
  - az Előfizetőt az egyoldalú módosítás esetén a 8.3.7 pont szerint megillető jogosítványokat
  - Szolgáltató nem köteles az Előfizetőt a Szerződés azon módosításairól előre értesíteni, amely módosítások
    - új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé, és amely módosítások a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érintik
    - Szolgáltatási Díj csökkentését jelentik

Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása során Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének tisztességtelen általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVI. törvény rendelkezéseit betartani.

## 6.2 Szolgáltatási Díj egyoldalú módosítása

A Szolgáltatási Díjak Szolgáltató általi módosítására a 6.1. pontban foglaltakat a jelen pont szerinti eltérésekkel kell alkalmazni.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakat egyoldalúan módosítani, de a módosítás nem érintheti Megrendelőnek az előre fizetett szolgáltatási díját, csak a következő fizetési periódust.

A módosított Szolgáltatási Díj árát Szolgáltató köteles a honlapján közzétenni, valamint a Megrendelő aktuális szolgáltatásának meghosszabbításakor azt megjeleníteni online felületén.

Előfizető a megváltozott rendszeres előfizetői díjat a módosított Előfizetői Szerződés hatályba lépésének első napjától tartozik megfizetni.

## 6.3 Díjcsomagok megszüntetése és módosítása

Szolgáltató az általa bevezetett díjcsomagok díjait módosíthatja vagy a díjcsomag nyújtását megszüntetheti.

A díjcsomagokat érintő módosításra Szolgáltató abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott e-mailes kapcsolattartói címen) értesítette a 6.1. pont szerint.



A díjsomagok megszüntetésére és módosítására egyebekben a jelen fejezet rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

### 6.4 Változás az Előfizető személyében

Ha Előfizető személyében jogutódlás következett be, Előfizető és a jogutód közösen – ha az Előfizető időközben jogutódlással megszűnt, a jogutód önállóan, a jogutódlás hitelt érdemlő igazolásával – kezdeményezheti az Előfizetői Szerződés jogutódra történő átírásával kapcsolatos feltételek megvizsgálását.

Az átírással kapcsolatos feltételek megvizsgálásának kérelmezésétől számított 8 munkanapon belül Szolgáltató megvizsgálja a jogutód hitelképességét, és ha a Szolgáltató az előfizetői kötelezettségek teljesítését csak bizonyos további feltételek teljesülése esetén (vagyoni biztosíték, igazolások) látja biztosítottnak, az értesítéssel egyidejűleg ezekről a feltételekről tájékoztatja az átírást kezdeményezőt. A jogutód hitelképességének megfelelőse esetén Szolgáltató tájékoztatja a jogutódot arról, hogy az átírás feltételei teljesülnek, és az átírási díjat kiszámlázza a jogutódnak a 4. függelék szerint.

Az átírási díj megfizetésétől (azaz az átírás hatályos kérelmezésétől) számított 15 napon belül a Szolgáltató az átírást végrehajtja. Ha a Szolgáltató a határidőt az átírási díj megfizetésétől (Szolgáltatóhoz való megérkezésétől/Szolgáltató számláján történő jóváírásától) számítva nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni.

### 6.5 Változás viszonteladással érintett szerződésben

A viszonteladással érintett Előfizetői szerződésekben a Ptk. szerződésmódosítással, felmondással kapcsolatos rendelkezései az irányadók.

## 7 Szolgáltatások korlátozása és szüneteltetése

### 7.1 Szünetelés Előfizető kezdeményezésére

A Szolgáltatás szünetelésére az alábbi okok miatt kerülhet sor:

A 10.5 pontban (rendszeres karbantartás) foglalt okból

Vis Maior Esemény bekövetkezése miatt

a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre vagy a szünetelés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó Szolgáltatási Díj fizetésére nem köteles.

A 10.5 pont szerinti rendszeres karbantartás nem minősül a Szolgáltató érdekkörébe



tartozó ok miatti szünetelésnek (így a vállalt rendelkezésre állási időt sem csökkenti).

### 7.2 Szünetelés egyéb okból

A Szolgáltatás szünetelésére az alábbi okok miatt kerülhet sor:

- A 10.5 pontban (rendszeres karbantartás) foglalt okból
- Vis Maior Esemény bekövetkezése miatt
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre vagy a szünetelés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó Szolgáltatási Díj fizetésére nem köteles.

A 10.5 pont szerinti rendszeres karbantartás nem minősül a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelésnek (így a vállalt rendelkezésre állási időt sem csökkenti).

### 7.3 Korlátozás

Szolgáltató a Szolgáltatások korlátozására, illetve a Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére (ideértve a hozzáférés teljes megtagadását is) az Előfizető egyidejűleg postai úton, e-mailben vagy telefonon történő értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató szervereinek, hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha indokolatlanul nagy terheléssel veszélyezteti más szolgáltatások működését, vagy ha az Előfizető az 1. függelék szerinti Hálózati Etikai Alapelveket megsérti.

az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, ingyenesen átengedi, vagy a szolgáltatáson olyan tartalmat tesz közzé, amely nem a szolgáltatás megrendelésekor megadott megrendelői adatokhoz kapcsolódik, tehát viszonteladást vagy továbbértékesítést valósít meg.

Előfizetőnek határidőn túli (a szolgáltatás számláján vagy díjbekérő számláján megjelölt fizetési határidőt túllépő) díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a teljes esedékes és ki nem fizetett Szolgáltatási Díj összegének erejéig óvadékként készpénzt vagy a Szolgáltató által elfogadott értékpapírt.

Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi.

Megrendelő tárhelyén vagy VPS szerverén olyan tartalmakat oszt meg, melyek szerzői jogot sértenek vagy azt elősegítik, és a megosztással bármilyen módon kárt okoznak a művek szerzőinek. Ide értendő például: torrent megosztás, linkek megosztása vagy cserélése, linkcserélő fórum vagy oldal üzemeltetése, torrent letöltő üzemeltetése.

az Előfizető Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül nagy mennyiségű e-mailt (50 e-mail/órát meghaladó), hírlevelet vagy spamet – az 1. Függelék és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő – kéretlen emailt küld a Szolgáltatás (Alapszolgáltatás vagy Kiegészítő Szolgáltatás)

igénybevételével, amellyel akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató más szolgáltatásainak működését.

Amennyiben Előfizetőnek Szolgáltatóval több Előfizetői Szerződése van hatályban vagy Szolgáltatótól egy Előfizetői Szerződés keretében több Szolgáltatást vesz igénybe és Előfizető bármely Előfizetői Szerződés vagy Szolgáltatás tekintetében a 7.3. pont szerint kötelezettségeit megszegi, akkor Szolgáltató jogosult bármely tetszése szerinti Szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás korlátozására is.

Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő munkanap folyamán megszüntesse, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, vagy a korlátozás okának megszüntetéséről Előfizető hitelt érdemlő módon értesíti a Szolgáltatót, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy hatóság ekként rendelkezik. Szolgáltató a korlátozás megszüntetéséért jogosult a 4. Függelékben meghatározott visszakapcsolási díjat felszámítani.

A korlátozás (ideértve a fizikai hozzáférés teljes megtagadását is) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

## **8 Az Előfizetői szerződés megszűnése**

### **8.1 A megszűnés esetei**

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

ráutaló magatartással létrehozott Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltatás Szolgáltató általi megszüntetésével

bármely Fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján

bármely Fél rendkívüli felmondásával a felmondási idő lejártának napján a jelen ÁSZF, vagy a jogszabályok által meghatározott esetekben

bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával

a Felek közös megegyezésével

A határozott időtartamra létrejött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártakor automatikusan, az Előfizető külön értesítése nélkül a szerződés időtartalmával meghosszabbodik, kivéve ha bármely Fél a határozott időtartam lejártát legalább 8 nappal megelőzően írásban úgy nyilatkozik, hogy nem kívánja meghosszabbítani a szerződést. Ilyen esetben az Előfizetői Szerződés megszűnik.

### **8.2 Rendes felmondás**

Előfizető a határozatlan hatályú Előfizetői Szerződést bármikor indoklás nélkül 8 napra írásban felmondhatja.

Amennyiben Előfizető az Előfizetői Szerződésben Hűségnyilatkozatot tett, úgy a hűségidőszak alatt az Előfizetői Szerződésre vonatkozó felmondás hatályosságának feltétele, hogy az Előfizető a felmondási nyilatkozat alapján a 8.5 pont alapján megfizetendő összeget a Szolgáltatónak egy összegben megfizesse. Szolgáltató a befizetett összegről a befizetéskor számlát állít ki.





Előfizető a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést a tárgyhoz utolsó napjával jogosult felmondani. A rendes felmondást Előfizető köteles a tárgyhoz 15. napjáig Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizetői Szerződésre vonatkozó felmondás hatályosságának azonban feltétele, hogy az Előfizető a felmondási nyilatkozat alapján a Szolgáltató által küldött, a szerződés megszűnését visszaigazoló értesítése alapján az esedékes Szolgáltatási Díjat és a Szolgáltató egyéb követelését, valamint határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén a határozott időből még hátralevő időre járó díjakat, illetve a kapott kedvezményeket a Szolgáltatónak egy összegben megfizesse. Szolgáltató a befizetett összegről a befizetéskor számlát állít ki.

Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel, indokolással jogosult felmondani rendes felmondással.

### 8.3 Rendkívüli felmondás

Bármely Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, az előfizető fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Bármely Fél köteles a másik Féllel haladéktalanul értesíteni, ha végelszámolását határozza el, vagy ha arról értesül, hogy harmadik személy csődeljárás vagy felszámolási eljárás megindítását kezdeményezte ellene.

Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, valamint erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon írásos nyilatkozatban értesíti és az értesítés a felmondási idő végéig Szolgáltatóhoz megérkezik, abban az esetben az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszűnéséről és az Előfizetői Szerződés hatályának fennmaradásáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén, ha az lehetséges –, e-mailben értesíteni. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben egy naptári éven belül kétszer rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegést vagy a 7.3 pont szerinti korlátozást valósít meg, úgy a harmadik alkalommal Szolgáltató akkor is jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására, ha az Előfizető a rendkívüli felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti.

Szolgáltató jogosult a Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető az előzetes írásbeli – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén, amennyiben az lehetséges, e-mailben tett – felszólításban megjelölt határnapra sem szünteti meg az alábbi szerződésszegéseket:

Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának vagy szervereinek rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követő 3 napon belül sem szünteti meg.

Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására kényszerül a 7.3 pont szerint.

Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően is Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy továbbadja a szolgáltatásokat, vagy azokat továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja



A Szolgáltató hálózatának vagy szervereinek rendeltetésszerű működését akadályozó vagy veszélyeztető tevékenységnek minősül különösen,

ha Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során veszélyezteteti Szolgáltató más szolgáltatásainak megfelelő működését, rendeltetésszerű használatát.

ha Előfizető az 1. Függelékben foglalt Etikai Alapelveket megsérti vagy nagy mennyiségű e-mail üzenetet, pl. spamet – az Ektv. 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő – kéretlen e-mailt küld a szolgáltatás felhasználásával.

Jelen szerződés automatikusan felmondásra kerül 8 napos határidővel, amennyiben az Előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat nem egyenlítette ki a számlán vagy díjbekérő számlán meghatározott fizetési határidőre.

Ha Vis Maior Esemény miatt a szüneteltetés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Előfizető rendkívüli felmondással élhet a 6.1. pontban meghatározott értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha a Szolgáltató a 6.1 pont szerint egyoldalúan módosította a Szerződést és Előfizetőt a változtatások hátrányosan érintik. Az Előfizető abban az esetben nem mondhatja fel a Szerződést, ha kedvezmény fejében határozott időre vonatkozó kötelezettséget vállalt (hűségnyilatkozatot tett vagy határozott idejű szerződést kötött), és a Szolgáltató egyoldalú módosítása az ennek fejében kapott kedvezményeket közvetlenül nem érinti, vagyis, ha a kapott kedvezmények Előfizető számára a módosítást követően is fennmaradnak.

## 8.4 A felmondás közlése és tartalma

Az Előfizetői Szerződést bármely fél kizárólag írásban (levélben, e-mailben) megküldött felmondással mondhatja fel, kivéve 8.3.5 pont szerinti automatikus felmondás, amikor Szolgáltató az ott megjelölt fizetési határidő után a Szerződést automatikusan felmondottnak tekinti Előfizető által.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevitelével való felhagyás nem jelenti az Előfizetői Szerződés felmondását és így nem érinti az Előfizető díjfizetési kötelezettségét.

A Felmondásának tartalmaznia kell:

a felmondás indokát

a Szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját

## 8.5 Kedvezmények elvesztése és a felmondás egyes következményei

Amennyiben Előfizető határozott idejű Előfizetői Szerződést kötött vagy határozott hűségidőszakra vonatkozóan Hűségnyilatkozatot tett és a határozott idő lejártá előtt az Előfizetői Szerződés azért szűnik meg, mert

- Előfizető azt rendes felmondással megszüntette (8.2. pont)
- Szolgáltató rendkívüli felmondással megszüntette
- a Szolgáltatás korlátozására Szolgáltató által a 7.3. pont miatt került sor és a korlátozás



ideje a 30 napot meghaladja

- egyébként az Előfizetői Szerződésben meghatározott - Előfizető rendkívüli felmondásán vagy Szolgáltató rendes felmondásán kívüli - okból megszűnt

Előfizető köteles a kapott kedvezményeket és az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a hátralévő időre járó Szolgáltatási Díjakat, valamint a Szolgáltató részére fizetendő esetleges egyéb összegeket egy összegben az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 15 napon belül megfizetni. Ezen összeg megfizetése a felmondás hatályosulásának feltétele. Szolgáltató az Előfizető által fizetendő összegről a szerződés felmondását tartalmazó levél vagy e-mail kézhezvételét visszaigazoló levélben értesíti Előfizetőt. Szolgáltató a befizetésről számlát állít ki és azt Előfizető részére átadja vagy megküldi.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előre fizetett díjú Szolgáltatások kifizetett díját a fenti esetekben Szolgáltató nem köteles visszafizetni.

Szolgáltató a tárhelyen tárolt adatokat a Szerződés megszűnésének pillanatában törölheti, ide értve a Szerződés megszűnésének bármelyik esetét, különös tekintettel a 8.3. pont szerinti díj meg nem fizetés esetére. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a törlés nem visszaállítható, így ha saját mentéssel nem rendelkezik, adatai elvesznek.

Amennyiben Előfizető 3.7., 3.8. pontban meghatározott viszonteladásra szerződött, és a szerződés megszűnését követően ügyfelei továbbra is Szolgáltató szerverén levő tárhelyüket használják, Szolgáltató megkeresheti ezeket az ügyfeleket saját ajánlatával, amihez Előfizető kifejezetten hozzájárul azért, hogy ügyfeleinek napi munkavégzési menete ne sérüljön a tárhely tartalmának törléséből adódóan. Szolgáltató a megkeresésben hivatkozhat Előfizetővel megszűnt szerződésére, és a szerződés megszűnésének okára.

## 9 Előfizető kötelezettségei

### 9.1 Ellenőrzés és karbantartás tűrése, hibaelhárítás lehetővé tétele

Előfizető a Szolgáltatásokban bekövetkező esetleges hibák kijavítása érdekében köteles Szolgáltató vagy teljesítési segédje részére segítséget nyújtani, amennyiben erre a szolgáltatás helyreállításához, javításához vagy ellenőrzéséhez szükség van.

### 9.2 Szolgáltató értesítése adatváltozásról

Előfizető a megrendeléskor közölt adatainak, így például a számlázási címének vagy kapcsolattartó személyének vagy elérhetőségének megváltozásáról köteles Szolgáltatót haladéktalanul, de legfeljebb a változástól számított 8 napon belül írásban (levélben, e-mailben) értesíteni.

Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét arra, hogy e kötelezettségeinek elmulasztásából eredő minden kárért Előfizető felelősséggel tartozik.



### 9.3 A Szolgáltatás használatának átengedése

Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett Szolgáltatást másnak át nem engedheti.

### 9.4 A Teljesítési segéd igénybevétele

Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult teljesítési segédként alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez teljesítési segédet vesz igénybe, úgy jogosult teljesítési segéd részére az Előfizető adatait átadni.

### 9.5 A Szolgáltatások igénybevételének továbbadása és átengedése

Előfizető Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül nem adhatja tovább a Szolgáltatásokat még ingyenesen sem, és nem engedélyezheti annak használatát üzleti alapon (ellenszolgáltatás fejében) harmadik személy részére, kivételt képez a 3.7., 3.8 pontban meghatározott eset.

Előfizető Szolgáltató felé felelős minden olyan személyért, akik a Szolgáltatásokat igénybe veszik, függetlenül attól, hogy ezt az Előfizető nem engedélyezte vagy arról nem szerzett tudomást.

### 9.6 Szolgáltatási Díj megfizetésének kötelezettsége

A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból, rendszeres előfizetői díjból (Havidíj, Negyedéves Díj, Féléves Díj, Éves Díj), forgalomtól függő díjból (Forgalmi Díj), valamint egyszeri egyéb szolgáltatási díjből állhat.

Amennyiben a Havidíj ellenében igénybe vett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap első napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, akkor Szolgáltató csak azokért a napokért számít fel díjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

Amennyiben az Éves (Féléves, Negyedéves) Díj ellenében igénybe vett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem az év első napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem az év (félév, negyedév) utolsó napja, akkor a szolgáltatási év (félév, negyedév) a Szolgáltatás nyújtásának napján kezdődik. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakról szóló számlát vagy díjbekérő számlát a szolgáltatási időszak (két év, év, fél év, negyed év, hónap) első napjának hónapját megelőző 2. hónapban és azt követően kiállítani.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető általi rendes felmondása (8.2.3 pont) esetén az előrefizetett díjat nem köteles visszafizetni.



Amennyiben a szolgáltatási időszak díja eredetileg kedvezmény figyelembevételével került kiszámításra, akkor Szolgáltató az Előfizető részéről történt rendes felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnéséig terjedő használatért a kedvezmények nélkül megállapított arányos díjat számítja fel, Szolgáltató az így kiszámított összegről helyesbített számlát állít ki.

Amennyiben Előfizető a számlán vagy díjbekérő számlán feltüntetett fizetési határidőn belül a Számlát Szolgáltatónál írásban (levélben, e-mailben) nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő.

Előfizető köteles a kiállított és elfogadott számla vagy díjbekérő számla alapján a Díjszabásban foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a számlán megjelölt fizetési határidőn belül megfizetni.

Amennyiben Előfizető a számlázási időszakra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyhót megelőző hó 15. napjáig nem kapja kézhez a számlát vagy díjbekérő számlát, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni; ennek elmulasztása esetén Szolgáltató úgy tekinti, hogy Előfizető a számlát kézhez kapta. Szolgáltató Előfizető bejelentése alapján számlamásolatot küld Előfizetőnek. A számla megfizetésének kötelezettségét és határidejét a kézhez nem vétel bejelentése vagy ennek elmulasztása nem érinti.

A fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a szolgáltatás értékének 10%-át késedelmi kamatként felszámolni.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából Előfizető adatait a Szolgáltató követeléseit kezelő harmadik személy megbízottjának átadni. Szolgáltató megbízottja a követelés behajtása érdekében jogosult ezt követően az Előfizetővel szemben Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni.

Szolgáltató jogosult a számlát vagy díjbekérő számlát on-line kiállítani Interneten elérhető weboldalon keresztül. A számla vagy díjbekérő számla létrejöttéről Megrendelőt elektronikus levélben értesíti és lehetőséget biztosít a létrejött dokumentum on-line megtekintésére, letöltésére.

Szolgáltató által kiállított díjbekérő számla nem adóügyi bizonylat, ÁFA visszatérítésre nem jogosít. Amennyiben Szolgáltató számlájára megérkezik a díjbekérő számlán feltüntetett szolgáltatási díj, Szolgáltató kiállítja a rendes számlát, amely már NAV által is elfogadott bizonylat.

Szolgáltató jogosult a Számlát elektronikus úton előállítani az ide vonatkozó törvényi megfelelések figyelembevételével, és jogosult azt elektronikus levélben eljuttatni Megrendelőhöz a szerződésben meghatározott e-mail címre. Megrendelő az ilyen formában megkapott számlát az ide vonatkozó törvények figyelembevételével (GKM 114/2007.) köteles tárolni és kezelni.

Szolgáltató jogosult a 4. Függelékben meghatározott Banki ügyintézési költséget felszámítani abban az esetben, ha Megrendelő a számla vagy díjbekérő számla kiegyenlítését készpénzes banki befizetéssel egyenlíti ki. Ez a díj a befizetés pillanatában a megrendelt



szolgáltatási díjjal együtt fizetendő, annak ellenére, hogy a díjbekérő számla külön tételként nem tartalmazza.

Amennyiben Előfizető számláját vagy díjbekérő számláját készpénzes banki befizetéssel egyenlíti ki, de nem fizeti meg a Banki ügyintézési költséget, Szolgáltató automatikusan díjbekérő számlát állít ki vagy módosítja a már létrejött díjbekérőt, mely kettő Banki ügyintézési költséget tartalmaz, feltételezve, hogy Megrendelő a következő kiegyenlítést is készpénzes befizetéssel végzi el.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató rendszere, amely a megrendelt szolgáltatásokat tartalmazza, nincs on-line kapcsolatban a banki rendszerrel, így annak ellenére, hogy Szolgáltató bankszámlájára a Szolgáltatási díj megérkezett, saját rendszerében azt jóvá kell írnia.

Szolgáltató a bankszámlájára megérkezett szolgáltatási díjakat maximum 5 munkanaponként írja jóvá, így a megfizetett szolgáltatási díjak maximum 5 munkanap alatt megjelennek rendszerében.

Megrendelő elfogadja, hogy a Szolgáltatás megfizetésének időpontja a Szolgáltató saját rendszerében történő jóváírás időpontja, és nem az az időpont amikor a Szolgáltatási díj a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik. Szolgáltató vállalja, hogy a két időpont között maximum a 9.6. pontban feltüntetett idő telhet el.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató olyan kedvezményes szolgáltatásokat is üzemeltet, mely kedvezményeket Megrendelő csak egy megadott időszakra vehet igénybe. A kedvezmény lejáratát után Megrendelő a Szolgáltató honlapján feltüntetett díjat köteles fizetni.

### **9.7 Szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége**

Amennyiben az Előfizetői Szerződés alapján Szolgáltató Előfizetővel szemben díjvisszatérítésre vagy egyéb pénzfizetésre köteles és az egy összegben való jóváírásra nincs lehetőség, akkor Szolgáltató az összeget az Előfizető által megadott bankszámlára átutalja, vagy ilyen megadott bankszámlaszám hiányában az Előfizetőt tértivevényes levélben értesíti arról, hogy az összeg a Szolgáltató irodájában átvehető.

Amennyiben Előfizető túlfizetésbe kerül (többet fizet be, mint amennyi a díjbekérőn szerepel) Szolgáltató a túlfizetést saját rendszerében nyilvántartja, és Előfizető következő számlájából levonja.

Túlfizetés esetén Szolgáltató kizárólag a 10.000 Ft-nál nagyobb összegű túlfizetéseket utalja vissza Előfizető kérésére. A visszautalásnál felszámolásra kerül a 4. Függelékben meghatározott Visszautalási díj a banki ügyintézés ellenértékéért.

### **9.8 Előfizető tájékoztatása (hírlevél, reklámanyag)**

Előfizető hozzájárul, hogy részére a Szolgáltató kizárólag saját és leányvállalatainak



szolgáltatásairól időről időre a Szolgáltató által előfizetőnek biztosított e- mail címre, valamint postai úton reklámanyagokat, tájékoztatókat és hírlevelet juttasson el.

## 9.9 Hálózati etikai szabályzat betartása

Szolgáltató és Előfizető köteles a Szolgáltatás igénybevétele során az 1. függelék szerinti Hálózati Etikai Alapelvek betartásával eljárni.

Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltatás Azonosítóhoz (felhasználónév/jelszó) illetéktelenek ne juthassanak hozzá. Amennyiben Előfizető tudomására jut, hogy a Szolgáltatás Azonosító Előfizető engedélye nélkül illetéktelen személy használja, köteles Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Előfizető a Szolgáltatás Azonosító használatáért teljes felelősséggel tartozik. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás rajta kívül álló, harmadik személy általi igénybevételeért teljes felelősséggel tartozik (függetlenül attól, hogy a használat jogosult vagy jogosulatlan volt-e), és ilyen használat esetén is a díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt terheli.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés alapján számára nyújtott egyes szolgáltatások információs társadalmi szolgáltatásoknak minősülnek, ezért azokat az Ektv. vonatkozó rendelkezéseinek betartásával lehet igénybe venni.

## 10 Szolgáltató kötelezettségei

### 10.1 Ügyfélszolgálat

Szolgáltató az Előfizető nyilatkozatainak, bejelentéseinek és panaszainak intézésére szolgáló, valamint a hibabejelentéseket fogadó ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban: ügyfélszolgálat).

Szolgáltató ügyfélszolgálatát telefonon keresztül vagy e-mailben vehető igénybe.

Szolgáltató személyes ügyfélfogadást kizárólag előre egyeztetett időpontban tart, de felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy az ügyfélfogadás során szolgáltatási díj befizetésére nincsen mód, Szolgáltató pénztárat nem üzemeltet.

E-mail-ben az [info@robonet.hu](mailto:info@robonet.hu), az [admin@robonet.hu](mailto:admin@robonet.hu), [titkarsag@robonet.hu](mailto:titkarsag@robonet.hu) e-mail címeken tehet az Előfizető bejelentést.

Az alábbi nyilatkozatokat és bejelentéseket teheti meg:

- az [info@robonet.hu](mailto:info@robonet.hu) címen általános jellegű bejelentéseket tehet, szerződésekkel kapcsolatos információkat adhat elő
- az [admin@robonet.hu](mailto:admin@robonet.hu) címen műszaki jellegű bejelentéseket és hibabejelentéseket tehet
- a [titkarsag@robonet.hu](mailto:titkarsag@robonet.hu) kívül bármely számlázással kapcsolatos bejelentést, illetve a késedelmes számlabefizetés igazolását teheti meg.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége:



Robonet Kt. – [www.robonet.hu](http://www.robonet.hu)

Tel.: +36-70-772-3708

e-mail: [info@robonet.hu](mailto:info@robonet.hu), [admin@robonet.hu](mailto:admin@robonet.hu), [titkarsag@robonet.hu](mailto:titkarsag@robonet.hu)

Az ügyfélszolgálat munkanapokon 9:00 – 16:30 óráig vehető igénybe. Egyéb időszakban és a 30 perces ebédszünetben 12:00 és 12:30 között a Szolgáltató telefonos technikai és műszaki jellegű támogatást nem nyújt, ha erről az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik. Egyéb kérdések esetében az ügyfélszolgálat elérhetőségét e-mailen biztosítja.

Előfizető a hibák bejelentését telefonon az ügyfélszolgálaton, illetve e-mailben Ügyfél/Partnerazonosítójának vagy Szerződésben szereplő adatainak megadásával teheti meg.

Előfizető a hibabejelentés kivételével minden egyéb nyilatkozatát, panaszát az ügyfélszolgálaton e-mailben teheti meg.

Szolgáltató a 10.1.6 pont szerinti bejelentéseket és panaszokat 30 munkanapon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről Előfizetőt haladéktalanul, de legfeljebb a bejelentés kézhezvételét követő 30 munkanapon belül értesíti. Amennyiben Szolgáltató a panaszt elutasítja, az elutasításról szóló értesítést köteles indokolással ellátni.

A hibabejelentések kezelésére és a díjreklamációra a 10.2 és 10.6 pontok vonatkoznak.

Szolgáltató a 4. Függelék – Díj szabás szerint jogosult szakértői díj kiszámlázására, ha az ügyfélszolgálaton bejelentett hiba nem a Szolgáltatáshoz kapcsolódik. A díj kiszámlázására abban az esetben is jogosult, ha nem tudta elhárítani a nem a Szolgáltatáshoz kapcsolódó hiba okát, de részt vett a hiba felderítésében vagy elemzésében.

A Szolgáltató által üzemeltetett ügyfélszolgálat magyar nyelvű, a hibabejelentés vagy segítségkérés kizárólag magyar nyelven történhet. Egyes esetekben Szolgáltató más nyelven is válaszol a bejelentésekre, de ez egyedi elbírálás kérdése, és Szolgáltatónak nem kötelessége.

## 10.2 Hibabejelentés és a hiba nyilvántartásba vétele

Előfizető a Szolgáltatásban észlelt hibát az ügyfélszolgálaton a 10.1. pont szerint jelentheti be.

A bejelentett hibát Szolgáltató az ügyfélszolgálat 10.1.6 pontban rögzített nyitvatartási idejében haladéktalanul rögzíti és nyilvántartásba veszi. A hibabejelentés során Előfizető az alábbi információkat köteles Szolgáltatóval közölni:

- Előfizető értesítési címe és telefonszáma
- Előfizető Ügyfél/Partnerazonosító és Szolgáltatás Azonosító
- A hiba észlelése során milyen tapasztalt jelenségek

Szolgáltató nyilvántartásának tartalmaznia kell:

- a hibabejelentés kézhezvételének időpontját (év, hó, nap, óra)





- a hiba okát
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hó, nap, óra)
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját

### 10.3 Hibabehatároló eljárás

Szolgáltató a hibabehatároló eljárás során valósnak bizonyult hibákat, amelyek Szolgáltató érdekkörében merültek fel legfeljebb a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanapon belül kijavítja. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a 5.4 pont szerint.

Ha a hiba következtében Szolgáltatást nem vagy csak részben lehet igénybe venni Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 5.4 fejezet szerint.

Szolgáltató 10.4. pont szerinti és nem vitatott hibaelhárítási kötbért köteles a kötbérigény elbírálását követő első számlán jóváírni, ha Előfizető a hibaelhárítási kötbérre vonatkozó igényét a késedelmes hibaelhárítással érintett hónapot követő hó 3. napjáig írásban bejelenti.

Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti és a nyilvántartásba vételtől számított 1 évig megőrzi az adatkezelési szabályok betartásával.

Amennyiben a hiba behatárolása, illetve a hibajavítás csak az Előfizető közreműködésével hajtható végre és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a megállapodás szerinti időpontban Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hibabehatárolásra rendelkezésre álló idő, illetve a szerinti hibajavítási idő az időkieséssel meghosszabbodik.

Amennyiben a hibavizsgálat szerint a hiba nem Szolgáltató érdekkörében merült fel, úgy a téves hibabejelentés miatt a Szolgáltató és teljesítési segédje által Szolgáltatóval szemben felszámított díjat Szolgáltató jogosult Előfizető felé kiszámlázni.

### 10.4 Rendszeres karbantartás

A rendszeres karbantartás miatti szünetelésre (vagy korlátozásra) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hardver vagy szoftver karbantartása, felújítása, cseréje vagy átalakítása miatt kerülhet sor, amennyiben szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. A szüneteléssel járó karbantartási munkálatokról Szolgáltató a szünetelést legalább 1 munkanappal megelőzően előzetesen e-mailben értesíti Előfizetőt.

A rendszeres karbantartás alkalmanként 12 óránál nem lehet hosszabb és a rendszeres karbantartások hossza egy hónapban nem haladhatja meg a 24 órát.

Szolgáltató a rendszeres karbantartási munkálatokat – lehetőség szerint – 22:00 és 04:00 óra között végzi el.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Szolgáltatás felületét, működését,



elérésének módját rendszeres karbantartás keretében megváltoztassa, de csak úgy, hogy Előfizető a feltöltött adatait a változtatás után is elérhesse. Ilyen változás lehet például a PHP, Apache, MySQL programverzió váltása, program cseréje, stb.

Előfizető tudomásul veszi, hogy egyes régebbi és folyamatosan nem frissített rendszerek az előző pontban meghatározott programverzió váltással működésképtelenné válhatnak. A verzió váltásból eredő hibák javítása kizárólag Előfizető feladatai. Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli az ilyen módon működésképtelenné vált programok által okozott anyagi vagy más kárral kapcsolatban. Szolgáltató kifejezetten felhívja Előfizető figyelmét, hogy a szolgáltatáson tárolt és használt programokat mindig tartsa frissen!

### 10.5 Díjreklamáció, kötbér- és kártérítési igények intézése

Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere zárt, illetéktelen külső személyek a számlázási rendszerhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével az adatok törléséig díjmentesen megtekintheti Szolgáltató rendszerében a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási jogokra vonatkozó kimutatást (betekintési jog).

Amennyiben Előfizető a Szolgáltató által felszámított Szolgáltatási Díj összegét vitatja, kötbér- vagy kártérítési igénnyel él (a továbbiakban együtt: Reklamáció), Szolgáltató a Reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a nyilvántartásba vételt Előfizetőnek a 10.2. pont szerint visszaigazolja.

Amennyiben az Előfizető a reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 munkanapon belül, a reklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A reklamációt Szolgáltató annak kézhezvételét követő 25 munkanapon belül megvizsgálja. Amennyiben a Szolgáltató a reklamációnak helyt ad, a bejelentés elbírálását követő első számlán a díjkülönbözetet egy összegben jóváírja.

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén a reklamációt tevő személy, e pont alkalmazásában a továbbiakban: Előfizető) reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, köteles az Előfizetőt a reklamáció vizsgálatának lezárását követő 15 napon belül (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén írásban) értesíteni a reklamáció elutasításáról, illetve arról, hogy a reklamációt csak részben tudja elfogadni.

Előfizető a jogvitát első körben Szolgáltatóval közösen tárgyalásos úton, második körben mediációban, választott közvetítő segítségével peren kívül, harmadik körben polgári eljárás keretében érvényesítheti úgy, hogy a Pesti Központi Kerületi Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kéri, ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, egyéb



esetekben pedig hatáskörtől függően a Pesti Központi Kerületi Bírósághoz vagy a Fővárosi Bírósághoz (vagy más illetékes rendes bírósághoz) keresetlevelet nyújthat be.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a díjreklamáció alaptalannak bizonyul, akkor a vitatott összeg megfizetésére és a kamatok számítására a számla kiegyenlítésének eredeti határideje az irányadó.

### 10.6 Vitarendezés

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat:

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetve bármely területileg illetékes regionális felügyelőséghez (honlap: <http://www.nfh.hu>, cím: 1088 Budapest, József krt. 6., Tel.: +36 1 459-4800, Fax: +36 1 210-4677)
- a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlap: <http://www.gvh.hu>, cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, Tel: 472-8851, e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu))
- a Nemzeti Hírközlési Hatóság területileg illetékes igazgatóságához (honlap: <http://www.nhh.hu>, Budapesti Igazgatóság, cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100., Tel.:468-0500)
- a jogvitát első körben Szolgáltatóval közösen tárgyalásos úton, második körben mediációban, választott közvetítő segítségével peren kívül, harmadik körben polgári eljárás keretében érvényesítheti úgy, hogy a Pesti Központi Kerületi Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kéri, ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, egyéb esetekben pedig hatáskörtől függően a Pesti Központi Kerületi Bírósághoz vagy a Fővárosi Bírósághoz (vagy más illetékes rendes bírósághoz) keresetlevelet nyújthat be.
- A fogyasztóvédelmi törvény módosítása értelmében 2019 szeptemberétől a fogyasztóvédelemért felelős miniszter látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait. Ez azt jelenti, hogy a Felek 2019 szeptemberétől már az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz tudnak fordulni mindazon kérdésekben, amelyekről a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/3013/EU rendelet (OVR-rendelet) 7. cikke rendelkezik.

(A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el.)

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a Nemzeti Hírközlési Hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely Előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban (jogszabályban, hatósági határozatban) vagy előfizetői szerződésben meghatározott jogaival



összefüggésben.

Az esetleges jogvitákban a megyei gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek a Felek közötti egyezségi rendezés végett járhatnak el.

A jogvita a békéltető eljárás megghiúsulása vagy annak igénybe nem vétele esetén polgári eljárás keretében rendezhető, amelyre hatáskörtől függően Felek a Pesti Központi Kerületi Bíróság vagy a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. Ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, a Felek fizetési meghagyás kibocsátását kérhetik, ha ezt az összeget a követelés meghaladja, Felek a követeléseiket keresetlevél útján érvényesíthetik.

## 11 Adatkezelés

### 11.1 Felelősség az átvitt, illetve tárolt adattartalomért

Szolgáltató az általa vagy szervereinek és hálózatának igénybevételével továbbított közlést és adatot kizárólag a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a Szerződés teljesítése során közlés vagy bármilyen személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére - ide nem értve a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint a titkos információgyűjtésre jogosult szervezeteket, valamint a bíróságot - nem teheti lehetővé.

A Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető által a Szolgáltató eszközein, hálózatán vagy szerverén átvitt és tárolt adatok tartalmáért Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget. Amennyiben harmadik személy a Szolgáltató ellen eljárást kezdeményez az Előfizető által a Szolgáltató eszközein tárolt adatok tartalma miatt, úgy Előfizető köteles Szolgáltató helyébe lépni az eljárás során, ha pedig ez nem lehetséges, úgy köteles viselni az eljárás költségeit, ideértve az eljárás eredményeként megállapított díjakat, büntetéseket.

Szolgáltató az Internet működéséből adódó esetleges információveszteségekért, túlterhelésért, és harmadik fél által okozott üzemzavarért semmilyen felelősséget nem vállal.

Szolgáltató a szerverein elhelyezett fájlokról, adatokról, beállításokról kiegészítő szolgáltatás keretén belül ingyenesen, rendszeres időközönként biztonsági mentést készít, illetve mindent megtesz az Előfizető adatainak védelme érdekében. Azonban a szervereken elhelyezett adatok teljes biztonságát nem tudja szavatolni. Szolgáltató az esetleges adatvesztésből eredő károkért felelősséget - tekintettel ezen kiegészítő szolgáltatása ingyenességére - nem vállal, és felhívja Előfizető figyelmét a szerveren tárolt állományok rendszeres, saját eszközökön történő mentésének fontosságára.

Szolgáltatót nem terheli a felelősség abban az esetben sem, ha Előfizető, illetőleg Előfizető alkalmazottai nem szakszerűen, nem a műszaki és szakmai előírásoknak megfelelően kezelik Szolgáltató által nyújtott vagy használatra átengedett Szolgáltatásokat.



Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató szerverein futtatott szoftverek által (például tőzsdei rendszerek, FOREX szoftverek vagy bankkártyás fizetés) generált vagy elmaradt bármilyen pénzügyi tranzakció, illetve a tranzakciókból származó veszteség kizárólag Megrendelőt terheli még abban az esetben is, ha Szolgáltató jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban hibát követett el. Szolgáltató kifejezetten felhívja Megrendelő figyelmét, hogy egyes szoftverek kifejezetten nagy pénzügyi veszteséget generálhatnak!

### 11.2 Az Előfizető személyes adatainak kezelése

Szolgáltató az írásbeli Előfizetői Szerződést kötő Előfizetőről a 4.2. pontban meghatározott adatokon túlmenően a következő adatokat tárolja:

- kapcsolattartó neve, beosztása (amennyiben illet Előfizető Szolgáltató számára megad)
- forgalmazási és számlázási adatok
- egyéb, a szolgáltatások kiépítéséhez vagy nyújtásához feltétlenül szükséges adatok

Szolgáltató a tárolt személyes adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított minimum 1 évig, díjtartozás vagy a Szolgáltatás megfelelő teljesítésére vonatkozó panasz esetén a számla esedékessé válásától, illetve a vitatott teljesítési időponttól számított minimum 1 évig kezeli. Ezen időpontot követően Szolgáltató az Előfizetőre vonatkozó minden személyes adatot törölhet. Szolgáltató minden más, személyes adatnak nem minősülő adatot az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában üzletszerzési célból továbbra is tárolhat, azokat azonban harmadik személy részére nem adhatja át.

Szolgáltató kijelenti, hogy Előfizető személyes adatait kizárólag a Szolgáltatások nyújtása végett, valamint a Szolgáltatási Díj számlázása céljából kezeli.

Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során birtokába kerülő valamennyi személyes adatot, közleményt, információt bizalmasan kezeli, azt csak törvényben biztosított felhatalmazás, illetve Előfizető erre vonatkozó hozzájárulása esetén adja át harmadik személyeknek vagy kezeli az eredeti céltól eltérő célra.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját Szolgáltatóval azonos módon terheli.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a 11.2. pontban meghatározott személyes adatokon túl Szolgáltató nem tárol egyéb személyes adatot Előfizetőről, azonban egyes Szolgáltatások keretében Előfizetőnek lehetősége van ilyen adatokat tárolni és továbbítani Szolgáltató eszközein. Előfizető kijelenti, hogy ha Személyes adatokat tárol egy Szolgáltatás keretében Szolgáltató hardver eszközein, annak biztonságáért és törvényes felhasználásáért kizárólag maga felel úgy, ahogyan bármely más adat tárolásáért és továbbításáért a 11.1. pont szerint.



### 11.3 Szolgáltató által végzett adatfeldolgozási tevékenységek

Szolgáltató jelen ÁSZF-ben meghatározott feladatainak elvégzése során adatfeldolgozási tevékenységet végezhet. Az adatfeldolgozási tevékenységekre vonatkozó szerződési feltételeket az „Adatfeldolgozási tevékenységek általános szerződési feltételei” dokumentum tartalmazza, mely jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi. A dokumentum szolgáltató weboldalán érhető el. <http://robonet.hu/aszf/>

### 11.4 GDPR rendelet megfelelés

Szolgáltató kijelenti, hogy mind adatkezelés, mind adatfeldolgozási tevékenysége megfelel az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (a továbbiakban: GDPR). Az ehhez kapcsolódó dokumentumok elérhetők szolgáltató weboldalán:

<http://robonet.hu/aszf/>

### 11.5 Személyes adatok biztonsága

Szolgáltató köteles Előfizető személyes adatait a személyes adatok kezeléséről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvények és kormányrendeletek betartásával kezelni.

Szolgáltató köteles az Előfizető Személyes adatainak kezelésének műszaki biztonságát biztosítani, és műszaki intézkedésekkel meggátolni azt, hogy a Személyes adatokhoz illetéktelen személyek hozzáférhessenek.

Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetőket tartalmazó adatbázisát olyan rendszeren tárolja, amely a felhasználók egyedi azonosítását megköveteli, és biztosítja, hogy az abban foglalt adatokhoz csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az előző pontokban leírt biztonsági intézkedések elvégzése ellenére nem felelős a Személyes adatok harmadik félhez kerülésében előre nem látható okok, szándékos rongálás, illetéktelen rendszerbehatolás, környezeti katasztrófa stb. esetében. Ilyen esetekben Előfizető kártérítési igénytel nem élhet.

## 12 Vegyes rendelkezések

### 12.1 Szolgáltató felelőssége a Szerződés teljesítéséért

Előfizető tudomásul veszi, hogy az Eht. 143. § (1) bekezdése értelmében, valamint a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató a Szerződés felrólhatóan késedelmes vagy hibás teljesítése esetén csak az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, erkölcsi és üzleti kárért felelősséget nem vállal.

### 12.2 Rendszer által küldött automatikus értesítések

Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtásához olyan automatikus rendszert használ(hat),



amely értesítést küld minden Megrendelőt érintő eseményről, így például a Szolgáltatás elindításáról, meghosszabbításáról.

Szolgáltató felhívja Megrendelő figyelmét, hogy bármely szolgáltatással kapcsolatban, így kifejezetten a tárhely és domain szolgáltatásokkal kapcsolatban a számla kifizetése, és az erről szóló visszaigazoló levél nem jelenti automatikusan a Szolgáltatás elindítását vagy meghosszabbítását. A befizetést követően a rendszer megpróbálja automatikusan konfigurálni a Szolgáltatást vagy meghosszabbítani a már létező Szolgáltatást, de ez esetenként sikertelen lehet a Szolgáltató érdekkörén kívül álló okokból.

Megrendelő vállalja, hogy amennyiben a befizetést igazoló levélen túl nem kap visszaigazoló levelet a Szolgáltatás elindításáról vagy meghosszabbításáról annak ellenére, hogy minden szükséges lépést megtett ennek érdekében, haladéktalanul értesíti Szolgáltatót a problémáról.

Megrendelő elfogadja, hogy amennyiben nem kapott a Szolgáltatás elindításáról vagy meghosszabbításáról visszaigazoló levelet és ezt nem jelezte a Szolgáltatónak, akkor később a Szolgáltatón kívül álló okok miatt további költségei merülhetnek fel. Ilyen eset például a domain nevek meghosszabbítása, ami ha nem történik meg időben, akkor később a regisztrátor már csak egy jóval magasabb díjon hosszabbítja meg azokat, és erre Szolgáltatónak nincsen ráhatása.

Szolgáltató a számla és díjbekérő Vevő adatait olyan adatokkal tölti fel, melyeket Megrendelő a megrendeléskor megadott. Ezeket az adatokat Megrendelő bármikor módosíthatja Szolgáltató megkeresésével. Megrendelő kötelezettsége, hogy ha az automatikusan elkészített díjbekérő számlán hibás adatokat talál, akkor még a befizetés előtt azt a Szolgáltató felé jelezze, hogy a kijavításról Szolgáltató intézkedni tudjon. Amennyiben a javítást Megrendelő nem kéri a Szolgáltatótól, a végleges számla a hibás adatok alapján kerül kiállításra. Az ilyen hibás adatokat tartalmazó számlát szolgáltató a 4. függelékben meghatározott „Számla módosítás költsége” díjon javítja az eredeti számla sztorizálásával és új számla kiállításával.

## 12.3 Értesítés

Ha az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, ahol az Előfizetői Szerződés értesítést vagy felszólítást említ, azon a másik Fél közvetlenül írásban (levélben vagy e-mailben) történő értesítést kell érteni.

A Felek által küldött értesítések az alábbiak szerint minősülnek kézbesítettnek:

A tértivevénnyel feladott levél kézbesítettnek minősül a tértivevényen jelzett napon, illetve a kézbesítés megkísérlésének napján. Kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste”, „átvételt megtagadta” vagy ha „ismeretlen”, „elköltözött”, „cég megszűnt” (vagy azzal azonos tartalmú más) jelzéssel érkezett vissza.

Az Előfizető cégnyilvántartás szerinti székhelyére megküldött küldemények minden esetben kézbesítettnek tekintendők a postára adást követő harmadik munkanapon.

Könyvelt levélpostai küldemény (tértivevény szolgáltatás nélkül feladott ajánlott levél) esetében az átvétel vagy az átvétel megtagadásának napján.

A Szolgáltató által közvetlenül kézbesített küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni az átvétel napján. Az átvétel megtagadása esetén Szolgáltató a küldeményt törtivevényel kísérli meg a címzetthez eljuttatni.

Elektronikus levélben való értesítés esetén a levél feladásának napját követő munkanapon minősül kézbesítettnek.

Az értesítést és a számlákat az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott postázási címre kell küldeni. Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés postázási (levelezési) címet nem tartalmaz, akkor az értesítéseket a számlázási címre (lakcím, székhely) kell küldeni.

Ha az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltató által történő e-mailes értesítés alatt az Előfizető megrendeléskor megadott és ügyfél rendszerben tárolt e-mail címét jelenti.

## **12.4 Vis Maior Esemény**

Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem vagy hibás teljesítésért, ha azt Vis Maior Esemény okozta. Vis Maior Esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Vis Maior Esemény időtartama alatt a Szerződés szünetel.