

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Publikálva: 2021. május 1.

Hatályba lépett: 2021. május 1.

Állapot: hatályos

Tartalomjegyzék

1. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya.....	3
1.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....	3
1.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya.....	3
2. Az Előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés.....	3
2.1. Közzététel	3
2.2. Értesítés.....	4
3. A szolgáltatás leírása	4
3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása	4
3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja	4
3.3. Internet tartalom szolgáltatás.....	4
3.4. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb (kiegészítő) szolgáltatások	4
4. Az előfizetői szerződés	4
4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai	4
4.2. Szerződéskötés	5
4.3. Próbaidőszak/Pénzvisszafizetés	5
4.4. Szerződés hatálya	5
4.5. Rendelkezésre állás / Karbantartás miatti szünetelés	6
4.6. Ügyfél által végzett karbantartás (szerver hosting esetén).....	6
4.7. VIS MAJOR.....	6
4.8. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételeiből	6
4.9. Az előfizetői igények kezelése	7
4.10. Az előfizetői szerződés módosítása	7
4.11. Számlázási cím módosítása	7
4.12. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások.....	7
4.13. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében	7
4.14. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről	7
4.15. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	8
4.16. Az előfizetői szerződés megszűnése és elállási jog	8
4.17. Tárolási díj és mértéke	9
5. A szerződő felek jogai és kötelezettségeinek.....	9
5.1. Az Előfizető jogai	9
5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem	9
5.2. A Szolgáltató jogai	10

5.2.1. Az Előfizető forgalmának megfigyelése.....	10
5.2.2. Az Előfizető kötelezettségei.....	10
5.2.3. Díjfizetés.....	10
5.2.4. A jóhiszemű használat szabályai	11
5.3. A Szolgáltató kötelezettségei.....	13
5.3.1. Hírközlési titoktartás	13
5.3.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje.....	13
5.3.3. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén	16
5.3.4. Biztonsági mentés.....	16
5.4. VPS szerverek biztonsági mentése és működési mechanizmusa.....	16
6. Díjszabás	16
6.1. A díjazás és a számlázás alapelvei	16
6.2. Előfizetési díjak.....	17
6.3. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai.....	17
6.4. Kedvezmények a hozzáférési díjakban	17
7. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából	17
1. sz. Melléklet: Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	18
2. sz. Melléklet: Előfizetői adatvédelem.....	19

1. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya

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

A jelen Általános Szerződési Feltételek célja az

OMG Mobile Információ-Technológia Szolgáltató Kft

1053 Budapest Veres Pálné u. 14. II. lépcső I/10.

Adószám: 25516959-2-41

Cégjegyzékszám: 01 09 279689

Képviseli: Somogyi Róbert ügyvezető

által nyújtott Internet tartalom szolgáltatás, úgymint Domain regisztráció, webtárhely bérlet, szerver elhelyezés, dedikált szerver bérlet, virtuális szerver bérlet (VPS), Felhő szolgáltatás (CLOUD), IP tranzit, IP tartomány szolgáltatás továbbiakban összefoglalóan "internet tartalom szolgáltatás" (TEÁOR 64.20.18) igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeknek, a szerződő Felek jogainak, és kötelezettségeinek meghatározása, a Felek közötti jogviszony szabályozása.

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya, az Internet tartalom előfizetői szolgáltatás nyújtására terjed ki. Személyi hatálya: Szolgáltató, Felhasználó, Előfizető (együtt: Felek). Szolgáltató: az Általános Szerződési Feltételek 1.1. pontjában megjelölt gazdálkodó szervezet.

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely igényli, vagy használja a Szolgáltató által nyújtott hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizető: az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki vagy amely a Szolgáltatóval - nyilvánosság számára hozzáférhető hírközlési szolgáltatások igénybevételére - szerződéses viszonyban áll.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Üzleti / Intézményi Előfizető: az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, a gazdasági társaság, az egyesülés, a közhasznú társaság, az egyes jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a vízgazdálkodási társulat, az erdő birtokossági társulat, a végrehajtói iroda, továbbá az egyéni vállalkozó (Ptk. 685.§ c).

1.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek a hatósági nyilvántartásba vételtől kezdődően érvényesek és hatályosak.

Az **OMG Mobile Kft.** Internet tartalom előfizetői szolgáltatását az Előfizetők számára az Európai Unió területén, adott időponttól kezdve nyújtja.

Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya: az Európai Unió, ahol a Szolgáltató az Internet tartalom előfizetői szolgáltatást nyújtja. Az Előfizető minden elvárhatót megtesz spammelés megakadályozására.

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

Az Előfizető elfogadja az **OMG Mobile Kft.** saját felhasználói szabályzatát, amely szerves része minden webtárhely és szerver bérlet illetve szerver elhelyezés szerződésnek.

2. Az Előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés

2.1. Közzététel

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

2.2. Értesítés

A) Általános értesítés: Hírközlési úton elsősorban weboldalán vagy elektronikus levélben.

B) Karbantartásról szóló értesítés: A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges értesítést - az értesítendő Előfizetők körétől függetlenül - weboldalán vagy elektronikus levelezés útján teljesítheti.

3. A szolgáltatás leírása

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

A szolgáltatás TEÁOR száma: 62.20.18.0. Az **OMG Mobile Kft.** által biztosított internet tartalom szolgáltatások listáját a szolgáltató a mindenkor weboldalán hirdeti meg. A csomag-szűrést az **OMG Mobile Kft.** az ügyfelek értesítése nélkül nem alkalmazhatja. A két alapszolgáltatást a Szolgáltató - a levelezést és a webes elérést fenntartja.

3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az **OMG Mobile Kft.** által nyújtott (Internet) szolgáltatásokhoz a jelen Általános Szerződési Feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben foglalt formai és eljárási szabályok szerint - a műszaki feltételek függvényében - az Európai Unió területén bárki hozzájuthat.

3.3. Internet tartalom szolgáltatás

Az **OMG Mobile Kft.** jelenlegi eszközeivel a Hetzner Online GmbH (Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Germany) épületeiben lévő saját szerver termében valósítja meg. Az előfizetői szerződés létrejöttének feltétele, hogy az Előfizető kifizesse az **OMG Mobile Kft.** ügyfélfiókjában létrehozott díjbekérő számlát. Előfizető vagy költségviselő az esedékes díjat az alábbiak szerint köteles megfizetni a díjbekérő számlán szereplő fizetési határidőig: a Szolgáltató **Raiffeisen Bankszámlájára (12010659-01551893-00100005)** történő átutalással, az Előfizető külön igénybejelentése alapján készpénzben, vagy a Szolgáltató által esetlegesen elérhetővé tett egyéb fizetési módokon.

Az Internet szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek hiányából eredő kárért a Szolgáltató csak az általa működtetett (saját hálózaton) bekövetkezett, érdekkörébe eső hibákért felel. A Szolgáltatónak nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az előfizetői szerződés kötését jogosult a szerződés létrejöttéig bármikor megtagadni. Az **OMG Mobile Kft.** jogosult a saját hálózatát megvédeni idegen hálózatokból érkező illegális felhasználás (DOS támadás, betörési kísérletek, szabványtól eltérő adatcsomagok, kéretlen reklámlevél, vírustámadás) esetén.

3.4. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb (kiegészítő) szolgáltatások

Az **OMG Mobile Kft.** egyéni igényeknek megfelelően, az internet tartalom előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja az előfizetőinek, valamint az igénylőknek:

SSL tanúsítvány, IP címek, IP tartományok delegálása, RIPE ügyintézés, Biztonsági mentés készítése (Webhosting szolgáltatáshoz kapcsolódó plusz szolgáltatás)

4. Az előfizetői szerződés

4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

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

4.2. Szerződéskötés

Az előfizetői szerződés automatikusan létrejön a szolgáltató és megrendelő között, amikor a megrendelő, kifizeti a megrendelt szolgáltatáshoz tartozó díjbekérő számlát. Jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

- a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja, és a felhasználó által rögzített email címre kiküldi.

A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. A Szolgáltató felhívja az Ügyfelek figyelmét a telepítéskor arra is, hogy a biztonságos működés érdekében a felhasználó köteles gondoskodni saját számítógépének védelméről. Amennyiben az Előfizető ezt elmulasztja, vagy nem megfelelő védelmet biztosít saját számítógépének, akkor az ebből adódó károkért maga vállalja a felelősséget.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak. A Szolgáltató és az Ügyfél írásbeli jognyilatkozatnak ismerik el a jognyilatkozat DocuSign elektronikus aláírással történő aláírását. Az Üzleti Előfizető vállalja, hogy a DocuSign elektronikus aláírással történő aláírást is cégjegyzésre jogosult képviselője, illetve képviselői teljesíti(k). A Szolgáltató elfogadja a DocuSign elektronikus aláírással legalább azonos biztonsági szintű elektronikus aláírást is elektronikus aláírásnak.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak. Az üzleti / intézményi, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az üzleti / intézményi Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló, 3 (azaz: három) hónappal nem régebbi cégkivonatát, a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja, a 3.3. pontban meghatározott eseteken túl akkor is, ha: A szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételeket az Előfizető nem tudja biztosítani. Nem megfelelő konfigurációjú előfizetői számítógép, valamint az Ügyfél által biztosítandó, hibás, vagy alkalmatlan hálózati adapterkártya, hálózati szoftver hiánya esetén.

Az alap, vagy „default” jelszó szükséges az Előfizető első csatlakoztatásához. Az alap jelszó megváltoztatására a Szolgáltató interaktív felületet biztosít. Az alap jelszó megváltoztatása az Előfizető felelőssége.

4.3. Próbaidőszak/Pénzvisszafizetés

A termékeink és szolgáltatásain megvásárlást követően nem áll módunkban pénz visszafizetési garanciát biztosítani normális működő rendszer esetén. A termékek kapcsán azonban lehetőséget biztosítunk próbaidőre, amelyet az ügyfélszolgálaton lehet igényelni. Ennek az időtartama megbeszélés szerint történik, általában 2-24 óra. Amennyiben nem él a próbaidő lehetőségével, úgy a szolgáltatásaink kompatibilitási garanciát nem áll módunkban vállalni.

4.4. Szerződés hatálya

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

4.5. Rendelkezésre állás / Karbantartás miatti szünetelés

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

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, a jelen ÁSZF 2.3.2. B) pontja szerinti értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 órát nem haladhatja meg.

4.6. Ügyfél által végzett karbantartás (szerver hosting esetén)

A szolgáltató ügyfelei számára lehetőséget biztosít szervere vagy más eszközeinek helyszíni karbantartására, abban az esetben, ha az előzetesen bejelenti a support@omgmobile.hu email címen vagy a +36-30/245-70-02 telefonszámon, amely a hét minden napján éjjel-nappal elérhető.

Az ügyfél által végzett karbantartás a helyszínen, azaz az operátori szobában végezhető el. Amennyiben a szervert egy távoli helyszínen szükséges javítani, szervizelni vagy konfigurálni, abban az esetben tehető meg a szerver elszállítása, ha az ügyfél előzetesen egyeztetett a szolgáltató vezetésével az info@omgmobile.hu vagy a support@omgmobile.hu e-mail címen vagy telefonon a +36 30 245-70-02 telefonszámon.

Az ügyfél által végzett, helyszínen nem elhárítható problémák, események, ami idő alatt a szerver nem tartózkodik a szolgáltató szerverteremében, az idő alatt az ügyfélnek kaució díjat kell a szolgáltató részére megfizetnie, ezzel biztosítva szervere visszahozását és a szolgáltatás további üzemeltetését. A kaució kifizetése nélkül a szerver nem vihető el a szolgáltatótól. A kaució egészen addig marad letétben, míg az ügyfél a szervert vissza nem hozza a szolgáltatóhoz. Amennyiben az ügyfél nem érkezik vissza szerverével és eláll a további szolgáltatás igénybevételétől, abban az esetben a kaució nem igényelhető vissza.

A szolgáltatás további részleteit az előfizetői szerződés tartalmazza.

4.7. VIS MAJOR

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

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

4.8. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételeiből

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen amennyiben nem tartotta be az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISZT) által támogatott hálózathasználati irányelveket, melyek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> lapon meghirdetésre kerültek;
- sérti OMG Mobile Kft. saját felhasználói szabályzatát;

A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

4.9. Az előfizetői igények kezelése

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

4.10. Az előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosítására a felhasználó ügyfélfiókjában van lehetőség, itt tudja az igénybe vett szolgáltatást felfele és lefele (upgrade , downgrade) módosítani, erre az automatikus rendszer biztosít lehetőséget az igénybe vett szolgáltatás lejárat dátuma előtti 10. napig. A rendszer a feljavított, és a jelenlegi csomag közötti árkülönbséget a hátralévő időszakra kiszámolja és egy díjbekérő számlát generál róla. Amennyiben ez a díjbekérő kiegyenlítésre kerül, abban az esetben a szolgáltatást módosítja a díjbekérő számla alapján. A szerződés módosításának másik módja, írásos formában történhet, melyről bővebb információt Dokumentum tárunkbán találhat. <https://omgmobile.hu/docs>

4.11. Számlázási cím módosítása

Az Előfizető az előfizetői szerződésben szereplő számlázási címében bekövetkezett változást köteles legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül írásos formában köteles jeleznie (postai, vagy elektronikus úton).

Amennyiben ez nem történik meg, a számlát csak az ügyfélfiókban meglévő aktuális adatok alapján tudjuk kiállítani.

4.12. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások

Az előfizetői szerződés elsősorban a Felek közös megegyezésével, egyező akaratnyilvánításával, írásban módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Polgári Törvénykönyvben meghatározott Általános Szerződési Feltételekre vonatkozó szabályozás figyelembevételével.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. a hálózat jellegének megváltozása);
- ha a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei módosulnak a Szolgáltató felügyeleti szervének határozata, és/vagy jogszabály módosulása alapján;
- a szolgáltatás díjának változása esetén a 7.1. pontban foglalt feltételek fennállása alapján, az abban foglalt korlátozásokkal.

4.13. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

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

A Szolgáltató, az Előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás).

4.14. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

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

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

4.15. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

- Előfizető szerződésszegése esetén

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg;
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Előfizető díjtartozása esetén

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 60 (hatvan) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A fizetési póthatáridő 15 nap.

- A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani az alábbi esetekben:

- a Szolgáltató szolgáltatási területének meghatározott részén a szolgáltatás nem, vagy nem gazdaságosan működtethető az előfizetők alacsony száma következtében;
- jóhiszemű használat szabályainak (5.3.5. pont) megszegése.

Az Előfizető szerződésszegő magatartása esetén a Szolgáltató a felmondást megelőzően írásban köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, elektronikus levélben köteles az Előfizetőnek megküldeni. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban, elektronikus hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt - amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatás(oka)t korlátozni.

A felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát,
- és a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti

4.16. Az előfizetői szerződés megszűnése és elállási jog

- a határozott idő elteltével, vagy a szerződésben foglalt felmondási idő lejártával. 29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, egyéni Előfizető elhalálozása esetén, ha nincs átírási jogosult örökös vagy eltartó, a Felek közös megegyezésével.
- a havi előfizetői szerződés három hónapos felmondási időt tartalmaz. Az előfizető a szerződést csak a hónap forduló előtt tudja lemondani vagy csomagmódosítást kérni. Írásban kell jelezni a szolgáltató részére. A lemondást követő számlaforduló után három hónapig elő szolgáltatása és számlája van az előfizetőnek.
- az éves szerződések három hónapos felmondási időt tartalmaznak, melyet a szolgáltató a következő éves számlázási fordulóval tud elfogadni és érvényesíteni. Az év közben történő lemondásra nincs lehetőség, mivel a szolgáltatás éves időszakokra szól. Az előfizető a szerződést csak az évforduló előtt tudja lemondani vagy csomagmódosítást kérni és ezt legalább 30 nappal a számlázási ciklusa előtt írásban kell jelezni a szolgáltató részére. Amennyiben ez nem tette meg, úgy a következő éves díj kiszámlázásra kerül és a szolgáltató köteles a szolgáltatást nyújtani az előfizető pedig ennek díját megfizetni.
- A szerver bármikor elszállítható de pénz visszatérítés nem jogosult.

4.17. Tárolási díj és mértéke

A szolgáltatás felfüggesztése, nem minősül a szerződés felmondásnak. Amennyiben a fizetési késedelem a 60 napot meghaladja, vagy a felmondási idő lejártá után a Szolgáltatónak jogában áll Előfizető szerverére tárolási díjat számolni, melynek a mértéke 300 Ft + ÁFA / nap.

5. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEINEK

5.1. Az Előfizető jogai

5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat- és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelhet:

- a) az előfizetői szerződés kötelező elemei,
- b) az egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, továbbított adat terjedelme,
- c) az egyéb szolgáltatás dátuma,
- d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- e) tartozás hatra hagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

Az a) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a b), c) pont szerinti adatok pedig a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,

Az Előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatairól a fentiekben szabályozott eseteken túl a Szolgáltató harmadik személyeknek felvilágosítást (ideértve az adatok továbbítását is) kizárólag az Előfizető írásbeli hozzájárulása

alapján adhat. A Szolgáltatót - ideértve minden tagját, alkalmazottját, megbízottját - a Hírközlési Törvény 57.§-a alapján adat- és titokvédelmi kötelezettség terheli a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott közlésekkel és személyes adatokkal kapcsolatban. Ezen titoktartási kötelezettség alóli felmentésre, annak időtartamára a külön törvényekben foglalt rendelkezések az irányadóak.

Az Előfizető nem jogosult az Internet hozzáférés harmadik személy részére történő átengedésére, illetőleg annak kereskedelmi célú felhasználására. A fentieken túl a felek az egyéni előfizetői szerződésben eltérően rendelkezhetnek.

5.2. A Szolgáltató jogai

5.2.1. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

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

5.2.2. Az Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető a szerződés tárgyát képező Internet szolgáltatás igénybevételekor köteles az Internet Etikai Kódexben foglaltakat betartani. Az Előfizető köteles a szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni. Tilos a szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő, stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módokon használni. Szolgáltató kizárja ezzel kapcsolatban teljes felelősségét harmadik személyekkel szemben is, tekintettel arra, hogy az adatforgalom tartalma felett nincs módja bármilyen kontrollt gyakorolni. Az Előfizető a Szolgáltató által a szolgáltatás igénybevétele céljából rendelkezésre bocsátott szoftvert kereskedelmi célra nem használhatja. Az Előfizető által használt egyéb szoftverek esetében a jogtisztta felhasználást az Előfizető köteles garantálni, ezért a felelősség az Előfizetőt terheli. Az információvédelemért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül történik.

5.2.3. Díjfizetés

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

Számlázás gyakorisága.

A Szolgáltató a megrendelt időszaknak megfelelően díjbekérő számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató az azonos helyzetben lévő azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Számlázás integritása.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás az előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díj, illetve egyéb díjfizetési kötelezettségek szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

A díjkiegyenlítés határideje.

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A Szolgáltató köteles díjbekérő számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

A Szolgáltató által az előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött (eljuttatott) fizetési értesítők a feladást követő 5. napon kézbesítettnek tekintendők. Amennyiben az Előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a forduló előtt 10 nappal nem kap díjbekérő számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton. A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre fizetendő.

5.2.4. A jóhiszemű használat szabályai

Általános elvek

Jelen pontban foglalt előfizetői kötelezettségek célja az, hogy a Szolgáltató a többi vétlen Előfizető, illetve más szolgáltatók Internet előfizetőinek védelmében megakadályozza a szolgáltatás igénybevételének olyan módjait, melyek jog-, illem-, és/vagy erkölcsi szabályba ütköznek, vagy az előfizetői szerződés rendelkezéseinek megsértésével korlátozzák a Szolgáltató hálózatának az Előfizetők által elvárható elérhetőségét, használatát. Ide értjük azt is, amikor az Előfizető oldalát illetve szerverét, virtuális szerverét feltörték és kártékony programokat futtatnak ill. spammelnek róla. Jelen pontban foglalt bármely kötelezettség megsértése esetén a szolgáltató jogosult a felhasználót felszólítani a szerződésszegés megszüntetésére. Ennek eredménytelensége, illetve a felszólítás után a felszólításban meghatározott szerződésszegés ismételt elkövetése esetén újabb felszólítás nélkül a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel kötött szerződés felmondására.

A szolgáltatás szerződésszegő használata

Elektronikus posta használata

Elektronikus posta küldése és fogadása

Az Előfizető részéről elektronikus posta küldése és fogadása során az alábbi magatartások minősülnek rosszhiszeműnek és a szerződés megsértésének:

- más Internet-használók megengedhetetlen kifejezésekkel, és/vagy e-mail üzenetek gyakoriságával vagy méretével való zaklatása, fenyegetése, illetve megsértése;
- lánc jellegű (a címzettet a levél tovább küldésére felhívó) levél továbbítása, illetve mások felhívása ilyen jellegű levél küldésére, tekintet nélkül arra, hogy a címzett kívánja-e az ilyen jellegű levél vételét;
- olyan üzenet küldése, amelynek fejléce a jogos felhasználó engedélye nélkül annak címét tartalmazza (levél feladójának vagy más paraméterének hamisítása);
- nagy tömegű vagy kereskedelmi jellegű üzenetek küldése. Ilyennek minősül többek között a kereskedelmi reklámok, közlemények, jótékonyági kérések, aláírásra szánt petíciók és vallásos üzenetek tömeges feladása;
- levélbomba küldése. Levélbombának minősül az olyan üzenet, amelyet a feladó egyszerre több ezer példányban küld el a címzetteknek.
- Terjedelmes üzenetek (és fájlok) feladása, azzal a céllal, hogy egy meghatározott szerver használatát és/vagy egy Előfizető számára a hálózat használatát lehetetlenné tegye;
- egyéb, az Internet, illetve a Szolgáltató hálózatának olyan elektronikus levelekkel, üzenetekkel történő terhelése, amely a hálózat bedugulásához, lassulásához, esetlegesen részleges vagy teljes leállításához vezet;
- a Szolgáltató szerverén levő postafiókot az Előfizető köteles rendszeresen kiüríteni. Ennek elmulasztása szerződésszegésnek minősül.
- Vírusos levelek továbbítása.

A szolgáltatói oldalon nem minősül kéretlen levélnek és nem illő felhasználásnak az, ha a Szolgáltató technikai információit (pl. tervezett karbantartás, kiesés, stb.), illetve az Internet szolgáltatással kapcsolatos akciók marketing értesítőit (amennyiben azok küldését az Előfizető nem tiltotta meg) postázza az előfizető

számára, az ilyen leveleket az Előfizető tűrni köteles. Amennyiben az Előfizető a fenti rendelkezéseket megszegi, a Szolgáltató jogosult a hálózat és a többi Előfizető védelme érdekében az előfizetői hozzáférés azonnali felfüggesztésére, és ezzel egyidejűleg az Előfizető írásbeli figyelmeztetésére a szerződésszegés abbahagyásáról, és a jogkövetkezményekről. A Szolgáltató a felfüggesztés helyett jogosult az Előfizető e-mail szolgáltatását az előfizetői szerződésszegés időtartamára korlátozni, és erről az Előfizetőt egyidejűleg írásban tájékoztatni. Amennyiben az Előfizető a fenti rendelkezést nem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult az Előfizető szerződését a 4.6.2. pontban foglaltak szerint felmondani.

Levéltárhely (levélszekrény) korlátozás:

Az Előfizető leveles ládájában a Szolgáltató csak az egyes szolgáltatási csomagok díjtételei és alapszolgáltatásai leírása tárgyú mellékletekben meghatározott mennyiségű levelet köteles tárolni. Ha a levélszekrény tartalma eléri a megállapodott maximális mennyiség 80%-át, erről a Szolgáltató az Előfizetőt e-mailben értesíti, és felszólítja, hogy ürítse ki (mentse át saját gépére és/vagy törölje) levélszekrényét. Amikor a levélszekrény tartalma eléri a megállapodott maximális mennyiséget, erről a Szolgáltató az Előfizetőt e-mailben értesíti, és felszólítja, hogy ürítse ki a levélszekrényét. A Szolgáltató az ezen értesítést követő üzenetet mindaddig visszaküldi a feladónak, amíg az előfizető nem teremt üres helyet levélszekrényében. A Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal azon károkért, amelyek abból erednek, hogy az Előfizető azért nem kapja meg az üzenetet, mert azt, tároló hely hiányában visszaküldte a feladónak.

- hirdetések vagy promóciós anyagok terjesztése;
- olyan üzenetek küldése, amelyek harmadik személyek szellemi tulajdonához - mint például szoftverekhez, zeneművekhez és fényképekhez - fűződő jogait sértik;
- azonos tartalmú, nagy mennyiségű üzenet küldése különböző hírcsoportokba;
- lánc jellegű levelek küldése;
- olyan tartalmú üzenetek küldése bizonyos hírcsoportokba, amelyek nem az adott témával foglalkoznak (off-topic posting);
- az üzenetek fejlécében fellelhető információk meghamisítása;
- más nevében abból a célból küldött üzenetek, hogy bárkit akadályozzanak az Internet használatában;
- az adott hírcsoportra az üzemeltetők által megállapított szabályokat sérti.

A jelen pontba foglalt kötelezettség megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a Felhasználót e-mailben küldött írásbeli értesítéssel felszólítani a tevékenység azonnali abbahagyására és annak elmulasztása jogkövetkezményeire. Ennek eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel kötött szerződés felmondására a 4.6.2. pontban foglaltak figyelembevételével.

Interneten történő beszélgetések (chat)

Honlapok használata

A honlapra történő információ felvitel során az Előfizető az alábbi magatartási szabályokat köteles megtartani:

- tartózkodás harmadik személy szerzői jogának vagy egyéb szomszédos jogának megsértésétől, értve ez alatt a védjegyhez fűződő jogokat is;
- tartózkodás jogszabályba, illetőleg az általános erkölcsi normákba ütköző anyagok honlapon való megjelenítésétől, védjegyhez kapcsolódó jogok megsértésétől;
- tartózkodás a honlap kereskedelmi célokra történő használatától;
- az OMG Mobile Kft. jó hírnevének védelme;

A jó hírnév védelmének sérelmét jelenti különösen a jó hírnévre vonatkozó, azt sértő, valótlan tény állítása, híresztelése, illetve való tény hamis színben történő feltüntetése, törvénysértő, illegális, etikátlan információk, az ezekre mutató url-ek közzététele.

Amennyiben az Előfizető az előzőekben foglaltakat megsérti, a Szolgáltató jogosult felfüggeszteni a tárhely elérését, és e-mailen felszólítást küldeni az Előfizetőnek, felszólítva őt a magatartástól való tartózkodásra. Ennek eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogosult arra, hogy a kérdéses közléseket és információkat eltávolítsa a honlapról.

Általános magatartási szabályok

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető köteles mind a rendelkezésére bocsátott eszközöket (műszaki berendezések, hálózati kártyák és szoftver), mind magát a szolgáltatást rendeltetésszerűen, mások jogainak, jogos érdekeinek figyelembevételével, az általánosan elvárható erkölcsi normák szerint használni (alapelv: mindent úgy szabad, ahogy a valódi életben egy jól nevelt felnőtt megengedheti magának). Ennek keretén belül az Előfizető számára az alábbi tevékenységek tiltottak:

- felhatalmazás, illetőleg engedély nélkül behatolni más számítógép rendszerekbe, felhasználói adatokba, illetve szoftverekbe (hacking, tiger team) vagy erre utaló felhívást közé tenni;
- előzetes engedély nélkül módosítani vagy törölni más felhasználók adatait;
- vírusok terjesztése, fejlesztése;
- más felhasználók vagy szolgáltatók számítógépéinek vagy ezen gépek port-jainak keresése (portscan), figyelése, másolása, hibás adatsomagokkal a működés megzavarása, ismert programhibák kihasználása a célgép megzavarásának céljával;
- a Szolgáltató hálózatának, illetőleg egyes hálózat elemeinek szándékos, illetőleg gondatlan megrongálása;
- a Szolgáltató engedélye nélküli hálózatmegosztás létrehozása;
- szerzői, szomszédos vagy egyéb törvényben meghatározott jogokat sértő anyagok továbbítása,
- lopott szoftver kereskedelem, cserebere "warezolás";
- olyan hálózati forgalom mennyiséget generálni, amely már túlmutat az egyéni "home" felhasználáson.

Amennyiben az Előfizető bármely, a fentiekben megnyilvánuló szerződésszegést követ el, ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontba foglalt tiltott tevékenység valamelyikét, a Szolgáltató azonnal felfüggeszti a hálózati hozzáférést és ezzel egyidejűleg felszólítja a fenti tevékenység indoklására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra a jogkövetkezmények feltüntetésével.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre (a szerződésszegést az Előfizető nem szünteti meg), a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani a 4.6.2. pontban szabályozottak szerint.

5.3. A Szolgáltató kötelezettségei

5.3.1. Hírközlési titoktartás

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

5.3.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje

Az ügyfélszolgálat eljárási rendje

Eljárás kérelmek és panaszbejelentés esetén. Az Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a

szolgáltatást igénybe vevő előfizetőket, igénylőket, stb., a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

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

Eljárás számlareklamáció esetén. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, díjmentesen biztosítja az Előfizető részére. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megválaszolásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az Előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani. Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya. A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

A vizsgálat folyamán a következő adatokat gyűjti be a Szolgáltató:

- Volt-e korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;

Az összes adat birtokában a Szolgáltató telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokot értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet. Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizető a számlareklamációjának elutasítása esetén jogosult az 1. számú mellékletben felsorolt szervek vizsgálatát kérni. Ha a Szolgáltató az előfizetői panaszra nem ad helyt, és a Felek egymással nem tudnak megegyezni, abban az esetben az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a Felek alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének. Az 1. számú melléklet tartalmazza továbbá azon fogyasztóvédelmi szervek, illetékes hatóságok felsorolását, amelyeknél az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú

mellékletében megjelölt címeken és ügyfélfogadási időben tart fenn ügyfélszolgálatot. A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

A hiba bejelentés, hibaelhárítás eljárási rendje

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

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 1. számú mellékletben megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat élőhangos, munkaidőn kívül üzenetrögzítő, ahol az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az ügyfélszolgálati jelszó bemondását követően regisztrálnak. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a Szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult. A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az Előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az Előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok (az Előfizetőhöz telepített berendezések gyári száma és a hozzáféréshez szükséges adapterkártya címe). A lefolytatott vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni írásban az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy olyan hiba okból ered, mely nem tartozik jelen szerződés hatálya alá;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket) elhelyezzen. Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt szolgáltatás- hozzáférési pont található. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hatra hagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről. Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hiba behatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) 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. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe, vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

5.3.3. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

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

Továbbá a jóhiszemű használat szabályait megsértő felhasználók esetén is együttműködünk a többi Internet szolgáltatóval, együtt közösen lépünk fel ennek megszüntetése és az előfizetők védelme érdekében.

5.3.4. Biztonsági mentés

A szolgáltató a webszerverein elhelyezett fájlokról, adatokról, beállításokról időközönként biztonsági mentést készít, illetve mindent megtesz Ügyfelei adatainak védelme érdekében. A szolgáltató az internet hálózat működéséből adódóan esetleges információvesztésekért, túlterhelésért, és harmadik fél okozta (lásd. 4.6 pont) üzemzavarért semmilyen felelősséget nem vállal. A szolgáltató egy esetleges helyreállításért, tartalom visszaállításért plusz költséget számít fel, melynek vissza állításonként díja 9.500 Ft + ÁFA.

5.4. VPS szerverek biztonsági mentése és működési mechanizmusa

A VPS szerverek működésüket tekintve egy automatizált rendszer, ezért kérjük, hogy folyamatos figyelje a számlák teljesítésének időpontját. A szolgáltatási díj 30 napos időintervallumot fedez. A számla befizetésének késése esetén a rendszer 1 hét után felfüggeszti a szolgáltatást, de 3 héten belül még rendezheti tartozását, akkor a szolgáltatás ebben az időben csak szünetel, azonban a 30 napot meghaladó számlatartozás esetén a rendszer törli a VPS gépet a rendszerből. A felhasználó és a rendszer által törölt VPS gépek már nem állítható vissza.

A VPS gépek esetében a szolgáltatás nem tartalmazza a biztonsági mentés díját. Biztonsági mentést a megrendeléskor plusz szolgáltatásként igényelhet.

6. Díjszabás

6.1. A díjazás és a számlázás alapelvei

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras. A szabadáras (Internet) szolgáltatások díját a Szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybe vett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. Szolgáltató aktuális árait minden esetben a weboldalon teszi közzé.

6.2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj. Az előfizetési díjat a Szolgáltató havonta előre számlázza az Előfizető számára, lehetővé téve ezáltal a szolgáltatások igénybevételét. A Szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek a díjakat csökkenthetik. A Szolgáltató saját érdekében is ennek nyilvánosságát biztosítja. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt.

6.3. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

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

6.4. Kedvezmények a hozzáférési díjakban

A Szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban előre meghirdetett akciókban, illetve egyedi döntés alapján kedvezményt nyújtani.

7. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából

A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése

Az (Internet) szolgáltatásnak a jogszabályokban, így különösen a hatályos szabványokban meghatározott minőségi követelményeknek és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményeknek, továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételek és az előfizetői szerződés előírásainak kell megfelelnie.

1. sz. Melléklet:**Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseit, panaszait a Központi Ügyfélszolgálaton teheti meg, személyesen, írásban (levélben vagy e-mail-ben) vagy telefonon. A bejelentés napjától számított 2 munkanapon belül a Szolgáltató kivizsgálja a panaszt, és a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül értesíti az Előfizetőt, az Előfizetői Szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén.

Központi Ügyfélszolgálat (hétfőtől-péntekig: 9.00-17.00):

OMG Mobile KFT.

1053 Budapest, Veres Pálné u. 14.

Tel.: +36 30 245-7002

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

- A területileg illetékes hírközlési területi hivatal
- A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség
- Gazdasági Versenyhivatal

2. sz. Melléklet:**Előfizetői adatvédelem**

(Adatvédelmi tájékoztató)

Az **OMG Mobile Kft.** (továbbiakban: Szolgáltató) az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

Az OMG Mobile Kft. elkötelezi magát az Előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez. A személyes adatok kezelésének jogi háttere.

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről, a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- A hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény VIII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A távközlési előfizetői szerződésekről szóló 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet;
- A hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 253/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet.