

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HOSZTING SZOLGÁLTATÁSOKRA

1. SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, TELEPHELYEI:

- Szolgáltató: Virt24 Informatikai Kft.
- Cím: 2021 Tahitótfalu, Zrínyi köz 7.
- Bankszámlaszám: MKB Bank 10300002-10570216-49020012
- Adószám: 23974795-2-13
- Cégjegyzék száma: 13-09-157520
- A szolgáltatás helye(i): a www.virt24h.com honlapon megjelölve.

2. SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE:

- Weboldal: www.virt24h.com
- Portál, online ügyfélszolgálat: <https://portal.virt24h.com>
- Információ kérése általános esetben: helpdesk@virt24h.com
- Információ megrendeléssel, számlázással kapcsolatban: sales@virt24h.com
- Információ műszaki kérdésekben: administrator@virt24h.com
- Telefonos elérhetőség: 06-70-770-38-19
- Levelezési cím: 2021 Tahitótfalu, Zrínyi köz 7.

3. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA:

- Jelen ÁSZF célja a Szolgáltató által nyújtott hoszting szolgáltatások általános szerződési feltételeinek összefoglalása. Az ÁSZF-től eltérni egyedileg lehet, ha azt a Felek az egyedi, előfizetői szerződésben rögzítik.
- Szolgáltatásainkat nagybiztonságú adatközpontokban nyújtjuk, melyek ideális környezetet biztosítanak számítástechnikai eszközök elhelyezésére, kiszolgálására.
- A szolgáltatás célja: optimális működési környezet, illetve internet és adatátviteli kapcsolatok biztosítása illetve az infrastrukturális alapszolgáltatás mellett az egyedi előfizetői szerződésben foglalt egyéb értéknövelt szolgáltatások nyújtása ügyfeleink számára.
- A szolgáltatások részletes leírását az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

4. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK:

- A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Ügyfél a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa, amelyek **természetes személy Ügyfél esetén:** neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, mobil telefonszáma és e-mail címe. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Ügyfél a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa, amelyek **nem természetes személy Ügyfél esetén:** neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró

képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, mobil telefonszáma (SMS értesítések céljából) és e-mail címe.

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

5. SZERZŐDÉSI IDŐSZAK, A SZERZŐDÉS TARTALMA:

- A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Ügyfél egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető.
- A határozott idejű szerződés automatikusan, a szolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul annak lejáratát követően, ha az Ügyfél a szolgáltatást továbbra is, legalább egy naptári napon igénybe veszi.

6. AZ ÜGYFÉL FELELŐSSÉGE:

- Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételét másnak nem engedheti át.
- Az Ügyfél nem jogosult arra, hogy a szolgáltatási szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.
- Az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés saját jelszaván keresztül történik.
- Az Ügyfelet jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Ügyfél jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Ügyfél jelszavát csak az ügyféllel közli.

7. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI:

- A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.
- Lényeges módosítás esetén Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal a honlapon közzétenni, és erről az Ügyfelet e-mailben értesíteni. Lényeges módosításnak minősül különösen a minőségi célértékekre vonatkozó módosítás.
- Amennyiben az egyoldalú lényeges módosítás az Ügyfél számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Ügyfél az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést. Nem mondhatja fel az Ügyfél a szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és a Szolgáltató felmondja a szerződést, az Ügyfél nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely szolgáltatási díj csökken.
- Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az Ügyfél nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Ügyfelet megfelelő módon és időpontban értesítette.

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

8. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI:

- A Szolgáltatót az Ügyfél díjtarozása esetén a hátralékos díj és járuléka erejéig az Ügyfél által a szolgáltatás nyújtásának helyén a jelen szerződéses feltételek teljesülése következtében elhelyezett, vagy területén lévő vagyontárgyain, eszközein, fizikai és szellemi tulajdonain, zálogjog illeti meg. A Szolgáltató mindaddig, amíg a zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását, vagy a szellemi tulajdonhoz történő hozzáférést. Az Ügyfél írásban jogosult a zálogjog fennállását vagy terjedelmét a Szolgáltató felé kifogásolni. A zálogjog foganatosításából származó viták esetén figyelembe kell venni, hogy a Szolgáltató nem köteles az Ügyfél fizikai, szellemi és egyéb értékein értékbecslést végezni, annak értékétől függetlenül illeti meg a zálogjog.
- Az Ügyfél a fentebbiekben előadottakra tekintettel csak a saját tulajdonában álló eszközöket, fizikai tárgyakat és saját szellemi tulajdonát jogosult a szolgáltatás nyújtásának helyére beszállítani, ellenkező esetben írásbeli nyilatkozat formájában az egyedi szerződés megkötésekor köteles a Szolgáltatót a tulajdonjogi kérdésekről, illetve az esetlegesen fennálló egyéb, a zálogjog érvényesülését akadályozó tényről tájékoztatni.
- Ha az Ügyfél a zálogjoggal terhelt értékeit a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül szállítja el és más megfelelő biztosítékot nem nyújt, a Szolgáltató követelheti a dolognak az Ügyfél költségén való haladéktalan visszaszállítását, amivel egyidejűleg a zálogjog is érvénybe lép.
- A zálogjoggal kapcsolatosan a fentebbiekben nem szabályozott kérdések vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény rendelkezései irányadóak.
- A Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél előzetes vagy egyidejű értesítése mellett korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit, amennyiben az Ügyfélnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása van.
- Amennyiben az Ügyfél a díjtarozást kiegyenlíti, illetve a díjtarozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató a teljesítést követően köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszüntetni.
- A Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél egyidejű vagy utólagos értesítése mellett korlátozhatja, amennyiben az Ügyfél akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
 - Az Ügyfél a hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
 - Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld.
Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:
 - kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják,
 - olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
 - A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.
 - Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:
 - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik,
 - vírussal, egyéb rosszindulatú kóddal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
 - amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget,

- amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
 - Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen, ha ez:
 - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Ügyfelet kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
 - mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
 - Az Ügyfél a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Ügyfél szerverén olyan adatokat, információkat tárol, vagy továbbít, amely:
 - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért,
 - a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
 - az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
 - az Ügyfél által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.
- Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére, és ennek tényét nyilvánosságra hozza.
- Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti a szolgáltatást.
- Amennyiben az Ügyfél több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az egyedi szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Ügyfél összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

9. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI:

- A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.
- Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az internet etikai szabályokat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.
- Ha az Ügyfél a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.
- Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a fent említett okok miatt szünetelteti, az Ügyfél teljes díjfizetésre kötelezhető.
- A szolgáltatásnak az Ügyfél érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.
 - Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Ügyfél előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.
 - Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására

fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek (pl. diszk- vagy memóriabővítés, kritikus biztonsági frissítések, stb.).

- Rendszeres karbantartási munkákat minden héten kedden 00-06 között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Ügyfél 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

10. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI:

- Az Ügyfél a határozatlan idejű szerződést bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. A szolgáltatási szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.
- A szerződés Ügyfél részéről történő felmondása az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.
- Az Ügyfél a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Ügyfél előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés az írásos felmondás beérkezésének időpontjában szűnik meg.
- A szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 30 nap. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.
- Ha a felmondás indoka az Ügyfél szerződésszegése és az Ügyfél a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Ügyfél ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy a szolgáltatási szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az ügyfelet a felmondással egyidejűleg értesíteni.
- A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegése esetén a szolgáltatási szerződést (az általánosan érvényes 30 napos határidő helyett) azonnali hatállyal a fenti felmondhatja, ha
 - a szolgáltatás akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, és az Ügyfél ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg.
 - az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.
 - az Ügyfél az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 30 nap.
- Ha az Ügyfél a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy a szolgáltatási szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Szolgáltató a Ptk. 301/A.§ (2) szerinti késedelmi kamatot számolhat fel.
- A felek határozott idejű szerződés rendes felmondással való megszüntetésére nem jogosultak.
- A szolgáltatási szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése esetén.
- A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Ügyféllel csak abban az esetben köt új szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfélnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szolgáltatási szerződés megszűnését nem az Ügyfél hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Ügyfél tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlített ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Ügyfél korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.
- A szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Ügyfél túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Ügyfél írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díj visszatérítésére.
- Ha a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést felmondja, úgy a felmondásban egyúttal köteles jelezni az Ügyfél felé, hogy a felmondási idő lejártával az eszköz leszerelésre kerül, mely Ügyfél általi elszállítására – amennyiben Szolgáltató az őt illető zálogjogról lemond – további 2 hét áll rendelkezésére. Amennyiben Ügyfél a határidőn belül nem intézkedik az elszállítás iránt, Szolgáltató jogosult az eszközt megsemmisíteni. A megsemmisítés költségét az Ügyfél viseli.
- Köteles az Ügyfél a Szolgáltató felé jelezni, ha nem kap számlát, ugyanis ez nem mentesíti Ügyfelet a szolgáltatás megfizetése alól.

- Hűségidőszakos elkötelezettség esetén a szolgáltatások kedvezményes díjon kerülnek meghatározásra. A hűségidőszak lejáratára előtti Ügyfél általi felmondás, illetve az Ügyfél általi kötelezettségsszegés, valamint az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az ügyfelet kötbér fizetésére kötelezheti.
 - A hűségidő első felében történő felmondás esetén a hűségidő teljes időszakában (a szerződéskötéstől a hűségidő lejáratáig számított) összegzett díjak felének megfelelő díjat kell fizetni az addig befizetett díjakon és az esetlegesen már meglévő díjtartozáson felül.
 - A hűségidő második felében történő felmondás esetén a hűségidő teljes időszakában (a szerződéskötéstől a hűségidő lejáratáig számított) összegzett díjak negyedének megfelelő díjat kell fizetni az addig befizetett díjakon és az esetlegesen már meglévő díjtartozáson felül.
 - A hűségidő lejáratára előtti felmondás esetén fizetendő díj eltérhet a fent tárgyalttól, ha a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben másképp rendelkeztek.

11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE:

- A Szolgáltató köteles hibabejelentő felületet működtetni napi 24 órában folyamatosan, évi 365 (366) napon, ahol az Ügyfél közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.
- A hibabejelentő felületet addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Ügyfél a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az összes igénybe vett szolgáltatás díját, szerződésszegést nem követ el.
- Az Ügyfél a hibát a hibabejelentő felületen, külön megállapodás esetén az erre a célra megadott telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba észlelése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást, elhárítást és azt annak sikeres befejezéséig azt folyamatosan végzi. A hibaelhárítási határidő a hiba észlelésétől számított legfeljebb 72 óra, illetve a hiba természetéből fakadóan szükséges idő.

12. A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE:

- A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
 - az Ügyfél értesítési címét vagy más azonosítóját,
 - a hibajelenség leírását,
 - a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - a hiba okát,
 - a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - az Ügyfél értesítésének módját és időpontját.
- Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Ügyfelet értesíteni arról, hogy
 - a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel,
 - a hiba kijavítását megkezdte,
 - a hiba kijavítását sikeresen befejezte,
 - a hiba kijavítását a rendelkezésre állási időn belül nem tudja vállalni, ezért az Ügyfél részére hány százalék havi díjcsökkentést nyújt.

13. A SZOLGÁLTATÓ HIBAEHLHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK:

- A Szolgáltató köteles az Ügyfél által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől a jelen ÁSZF szerinti határidőn belül kijavítani. Ha a kijavítás a Szolgáltató és az Ügyfél megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesési időtartamával meghosszabbodik.
- A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Ügyfél vagyonaiban okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az Ügyfél meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében

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

- Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Ügyfél a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
- Ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, és ezzel a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározott éves rendelkezésre állási szintet nem éri el, a kötbér mértéke minden hibásan teljesített, hiba-elhárítási célértéket meghaladó nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Ügyfél által a szolgáltatási szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú szolgáltatási jogviszony esetén a vetítési alap a szolgáltatási jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján három napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával egy összegben jóváírja.
- A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Ügyfél a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
- A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. távközlési Szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az Ügyfelet értesíti elektronikus úton, az Ügyfél által megadott e-mail címen.
- Az Ügyfél, vagy bármely harmadik személy által a Szolgáltatónak okozott kárért, (akár szerződéses akár szerződésen kívüli károkozás), a kártérítés, és a felelősség egyes eseteire a Ptk. rendelkezései az irányadóak. Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem gyakorol ellenőrzést és nem vállal felelősséget a Szolgáltató host számítógépein, hálózati csomópontjain (network hub), továbbá POP pontjain (a "Szolgáltató Internet Hálózat"), valamint az Interneten áthaladó információk tartalmáért – ideértve a software, hardware hibákból, a vírusok által okozott működési rendellenességből, vagy külső beavatkozásból eredő adatvesztést. Az Ügyfél kijelenti, hogy a szolgáltatás igénybevételét törvénybe ütköző tevékenységre nem használja fel. Az Ügyfél kijelenti és szavatolja, hogy a szolgáltatások Ügyfél általi igénybevétele nem sérti a Szolgáltató, vagy bármely harmadik fél szerzői, vagy egyéb szellemi alkotáshoz fűződő, más személyiségi, vagy tulajdonjogát; továbbá felel az általa telepített szoftverek működéséért, a szerveren tárolt adatok tartalmáért. Az Ügyfél harmadik személy ilyen korlátozó igényvel való fellépése esetén – kártérítési kötelezettségének fennmaradása mellett - saját költségén közvetlenül fellép a Szolgáltató jogos érdekei védelmében.
- Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények például: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, illetve nem a Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba.
- A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolhatja.

14. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJÁ:

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

15. A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, FIZETÉSI FELTÉTELEK:

- A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mindenkor listaára a Szolgáltató weboldalán tekinthető meg.
- A Szolgáltató számlát bocsát ki az Ügyfél számára, amely tartalmazza az egyedi feltételekben meghatározott díjakat. A számlát az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.
- A számlázás kezdete a rendszer üzembe helyezéséről szóló, a Szolgáltató által az Ügyfélnek kiküldött értesítés (e-mail) kiküldését követő munkanap, feltéve, hogy az egyedi előfizetői szerződés nem határoz másképpen.
- A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlaküldés havi rendszerességgel történik, ha az egyedi előfizetői szerződés nem határoz másképpen.
- Ha az Ügyfél által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.
- Havi szolgáltatási díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Ügyfél az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Teljes havi díjnak számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Ügyfél érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül.
- A szerződés hó közi hatályba lépése esetén a havi szolgáltatási díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.
- Az Ügyfél a havi szolgáltatási díj tekintetében 3, 6, 12 és 24 hónapra előre is kifizetheti a szolgáltatási díjakat, mely esetben a Szolgáltató – egyedi megállapodás keretében - díjkedvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett 3, 6, 12 illetve 24 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatt korlátozni kényszerül, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Ügyfél számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő szolgáltatási díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.
- A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel (például: létesítési, üzembe helyezési díj), amely az első esedékes számlában fizetendő.
- Amennyiben az Ügyfélnek magasabb áramfogyasztásra van szüksége, mint az alap mennyiség (400W/szerver), úgy a szolgáltatási díj egyedi megállapodás tárgyát képezi.
- A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Ügyfél részére. Az Ügyfél a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján (www.virt24h.com) szerezhet tudomást.
- A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén a mindenkor jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

16. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE, ÉRTESELTETÉSI ELJÁRÁS:

- A Szolgáltató Ügyfél-értesítési kötelezettségének e-mailben is eleget tehet.
- A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait a honlapján közzétenni. Annak műszaki hiba, vagy egyéb okból bekövetkező elérhetetlensége esetén, kérésre elektronikus úton elküldeni.

17. SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA:

- A hosting szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja az eszköz hálózati elérését, amennyiben az eszköz rendelkezik a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai paraméterekkel. További feltétel, hogy az Előfizető rendelkezik a szolgáltatás igénybevételére jogosító szerződéssel.

- Szolgáltató lehetőséget biztosít polcos és rackes szerverek elhelyezésére. Ilyen esetben az Ügyfél a saját szerverét helyezi el a Szolgáltató által megjelölt adatközpontban. Szolgáltató aktuális ajánlatai a www.virt24h.com oldalon érhetőek el.
- Szolgáltató lehetőséget biztosít polcos és rackes szerverek, illetve virtuális szerverek bérlésére. Ilyen esetben az Ügyfél a Szolgáltató szerverét használja, vagy azon vesz igénybe szolgáltatást a Szolgáltató által megjelölt adatközpontban havidíj ellenében. Szolgáltató aktuális ajánlatai a www.virt24h.com oldalon érhetőek el.
- A Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által bérelt eszköz típusával azonos, vagy azzal kompatibilis eszközt raktáron tart, hogy meghibásodás esetén az eszköz kicserélhető legyen. Amennyiben nem az eszközben lévő merevlemez, vagy annak tartalma károsodik, akkor a cseregép funkcionálisan azonos lesz a meghibásodott bérgéppel.
- A Szolgáltató (igény esetén) hálózaton keresztül elérhetővé tesz az Ügyfél számára tárolókapacitást, melyre mentést helyezhet el. Az így lementett adatot a Szolgáltató biztonságosan tárolja és az ügyfél kérésére ugyanilyen, azaz hálózaton keresztül elérhető tárhelyen rendelkezésre bocsátja. Az adatok tárolásának ideje és mennyisége megegyezés szerinti és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, díjazása a www.virt24h.com oldalon érhető el.
- A Szolgáltató tűzfal funkciót megvalósító hardvert (Cisco), vagy Szoftveres megoldást biztosíthat az Ügyfélnek. Szolgáltató aktuális ajánlatai a www.virt24h.com oldalon érhetőek el.
- Szolgáltatótól igénybe vehető redundáns (A+B típusú) tápellátás. Szolgáltató aktuális ajánlatai a www.virt24h.com oldalon érhetőek el.
- Szolgáltatótól igénybe vehető dedikált KVM szolgáltatás. Szolgáltató aktuális ajánlatai a www.virt24h.com oldalon érhetőek el.

18. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI AZ ADATKÖZPONTOK ADOTTSÁGAIVAL KAPCSOLATBAN:

- Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások több (választható) adatközpontban érhetőek el. Az adatközpontok eltérő adottságokkal rendelkeznek. Megfelelő választással biztosíthatóak akár az alábbi követelmények:
 - Szerelési munkálatokhoz biztosított konzolszoba,
 - Magas szintű behatolás elleni biztonság,
 - Magas szintű tűzbiztonság: VESDA (Very Early Smoke Detection Alarm, Nagyon Korai Füstérzékelő és Riasztó),
 - Épületszinten redundáns áramellátás 99,999%-os rendelkezésre állással,
 - Klimatechnika N+1 redundanciával, garantáltan a szerverek működéséhez ideális hőmérséklet és páratartalom biztosítása, rendelkezésre állás: 99,999%,
 - Internetkapcsolat rendelkezésre állása: 99,99%,
 - 24 órás operátori szolgálat,
 - 24 órás biztonsági szolgálat,
 - 24 órás hiba bejelentési lehetőség
 - Mágneses adathordozók számára hely biztosítása tűzbiztos páncélszekrényben.
 - Akár 1500kg/m² maximális födémterhelhetőség,
- Szerződéskötéskor választható ki az előfizető számára legmegfelelőbb adatközpont.
- Előfizető tudomásul veszi, hogy a választott adatközpont mindenkor szabályzatának betartása rá nézve kötelező.
- Szolgáltatónak jogában áll az adatközpont (ügyfél szerverének helye) módosítására, ha működésének érdeke a váltás. Ilyen esetben, ha az az Előfizetőre nézve előnytelen (alacsonyabb besorolású adatközpontba költözik), Előfizetőnek jogában áll a váltással a havi rendszerességű díjak csökkentését kérni maximum 5%-os mértékben.
- Hétköznapokon 08:00 és 16:00 között a bejelentéseket szakmai ügyfélszolgálat fogadja, ezen időszakon kívül általános ügyfélszolgálat.

19. HOZZÁFÉRÉS-VÉDELMI SZABÁLYZAT:

- Szolgáltató vállalja, hogy a szerverekhez és szolgáltatásokhoz hozzáférést és azokról információt csak az arra jogosultaknak biztosít. Jogosultnak tekinthetők az Előfizető által a 2. számú mellékletben megadott kapcsolattartók a megfelelő jogosultsági szinteknek megfelelően, ill. Előfizető jogsértő magatartása miatti megkeresés esetén a hivatalos szerverek.

- Szolgáltató fenntartja magának a jogot a kapcsolattartó személyek személyazonosságának ellenőrzésére a szerverekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés és azokról történő információkiadás előtt.

20. TARTALOMJEGYZÉK:

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HOSZTING SZOLGÁLTATÁSOKRA	1
1. SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, TELEPHELYEI:	1
2. SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE:	1
3. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA:	1
4. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK:	1
5. SZERZŐDÉSI IDŐSZAK, A SZERZŐDÉS TARTALMA:	2
6. AZ ÜGYFÉL FELELŐSSÉGE:	2
7. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI:	2
8. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI:	3
9. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI:	4
10. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI:	5
11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE:	6
12. A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE:	6
13. A SZOLGÁLTATÓ HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK:	6
14. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA:	7
15. A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, FIZETÉSI FELTÉTELEK:	8
16. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE, ÉRTESÍTÉSI ELJÁRÁS:	8
17. SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA:	8
18. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI AZ ADATKÖZPONTOK ADOTTSÁGAIVAL KAPCSOLATBAN:	9
19. HOZZÁFÉRÉS-VÉDELMI SZABÁLYZAT:	9
20. TARTALOMJEGYZÉK:	10