

Az impressive.hu Kft. Általános Szerződési Feltételei

Érvényes: 2010.05.31-től

1.) A szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje.

Az impressive.hu Kft., ügyvezetője Mózsa Ferenc, (a továbbiakban: „Szolgáltató”), székhelye: 7030 Paks, Építők útja 33., telefonszáma: +36202188726, internetes honlapjának címe: <http://www.impressive.hu>. A Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálat nyitvatartási rendje: ügyfélszolgálat személyesen – előzetes időpont egyeztetést megelőzően - munkanapokon 9:00 – 17:00 óráig vehető igénybe. További időszakokban, a „0-24” opcióra előfizetett ügyfelek részére a Szolgáltató telefonos technikai és műszaki jellegű támogatást nyújt, egyéb kérdések esetében az ügyfélszolgálat elérhetőségét e-mailen biztosítja. E- mail címek: szerverüzemeltetés/hoszting/pénzügyi bejelentések: info@impressive.hu, szerviz bejelentések: szerviz@impressive.hu.

A Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: „ÁSZF”) elérhetőek a Szolgáltató fenti honlapján és ügyfélszolgálatán.

2.) Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek megjelölése.

Az Előfizető a Szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálaton írásban, e-mailben vagy a Szolgáltató által erre létrehozott online bejelentőlap kitöltésével jelentheti be, ha Szolgáltató illet biztosít. A Szolgáltató köteles az írásbeli díjreklamációt azonnal nyilvántartásba venni és azt 30 napon belül kivizsgálni. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat az alábbi szervekhez és hivatalokhoz:

- a.) bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez
- b.) a Gazdasági Versenyhivatalhoz
- c.) a Nemzeti Hírközlési Hatóság területileg illetékes igazgatóságához
- d.) a jogvitát polgári eljárás keretében érvényesítheti
- e.) a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat

A jogvita a békéltető eljárás megghiúsulása vagy annak igénybe nem vétele esetén polgári eljárás keretében rendezhető.

3.) Az Előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 154. § alapján.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adataira. A Szolgáltató ezen felül a Szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatot, amely a Szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti a Szolgáltatások nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a Szolgáltatás nyújtásához és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely jelen pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor. Az ÁSZF-ben meghatározottakon túl kizárólag a törvényben meghatározott adatokat, az ott meghatározott célból és terjedelemben kezeli az Előfizetőre, valamint a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan. Ennek keretében a törvényben meghatározott célokra, az ott meghatározott terjedelemben adatot kezel, illetve adatot ad át egyes személyek, szervezetek részére (segélyhívó szolgálatok, nyomozó hatóságok és nemzetbiztonsági szolgálatok). Így sor kerül egyes forgalmi adatok és kapcsolódó azonosítók megőrzésére és átadására, törvényben meghatározott célból, terjedelemben és eljárásrendben. A személyes adatok védelméről szóló 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

4.) A számlázás módja.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakról tárgyító 10. napjáig számlát kiállítani és Előfizető részére azt postára adni. Éves (Féléves, Negyedéves) Díj ellenében az igénybe vett Szolgáltatások esetében a Szolgáltató jogosult az Éves (Féléves, Negyedéves) Díjról szóló számlát a szolgáltatási év (félév, negyedév) első napjának hónapját megelőző 2. hónap 10. napjáig kiállítani. Amennyiben az Előfizető Éves (Féléves, Negyedéves) Díj előrefizetésére köteles és Szolgáltató arról a számlát kiállította és Előfizető a Szolgáltatónak azt megfizette, akkor a határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi rendes felmondása esetén a Szolgáltató a hátralévő időszakra járó díjat Előfizetőnek visszafizeti vagy amennyiben lehetséges egy összegben jóváírja. A Szolgáltató ilyen esetben kamat megfizetésére nem köteles.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői Szerződés az Előfizető általi rendes felmondása esetén az előrefizetett díjat nem fizeti vissza. Amennyiben az Előfizető Éves (Féléves, Negyedéves) Díja eredetileg kedvezmény figyelembevételével került kiszámításra, akkor Szolgáltató az Előfizető részéről történt rendes felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnéséig terjedő használatért a kedvezmények nélkül megállapított arányos díjat számítja fel, a Szolgáltató az így kiszámított összegről helyesbített számlát állít ki.

Amennyiben Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül a Számlát Szolgáltatónál írásban (levélben, e-mail-

ben) nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő. Az Előfizető köteles a kiállított és elfogadott számla alapján a díjszabásban foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a számlán megjelölt fizetési határidőn belül megfizetni az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott számlázási időszakra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyhoz 15. napjáig nem kapja kézhez a számlát, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni; ennek elmulasztása esetén Szolgáltató úgy tekinti, hogy Előfizető a számlát kézhez kapta. A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján számlamásolatot küld Előfizetőnek. A számla megfizetésének kötelezettségét és határidejét a kézhez nem vétel bejelentése vagy ennek elmulasztása nem érinti.

A fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot felszámítani, ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben Felek ettől eltérő mértékű késedelmi kamatban nem állapodtak meg.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatási Díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából az Előfizető Egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett adatait Szolgáltató követeléseit kezelő harmadik személy megbízottjának átadni, valamint amennyiben lehetséges az Előfizető részére nyújtott szolgáltatást szüneteltetni vagy megszüntetni. A Szolgáltató megbízottja a követelés behajtása érdekében jogosult ezt követően az Előfizetővel szemben Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni.

5.) A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása.

Az Előfizető a hibák bejelentését telefonon, írásban (postai úton Szolgáltató ügyfélszolgálatának postacímére), személyesen (írásban), illetve e-mail-ben, továbbá amennyiben van- az érintett Szolgáltatáshoz tartozó Szolgáltatás Azonosítójának vagy Szerződésszámának megadásával teheti meg az ügyfélszolgálaton.

A bejelentett hibát Szolgáltató haladéktalanul rögzíti és nyilvántartásba veszi. A hibabejelentés során Előfizető az alábbi információkat köteles Szolgáltatóval közölni:

- a) Előfizető értesítési címe és telefonszáma;
- b) ha létezik: Előfizető Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Ügyfél/Partnerazonosító és Szolgáltatás Azonosító;
- c) a hiba észlelése során milyen érzékelhető jelenségeket tapasztalt.

A hiba nyilvántartásba vételét követően Szolgáltató haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását és annak eredményéről Előfizetőnek az alábbi tájékoztatást adhatja:

- a) a hiba a hibabehatároló eljárás tartalma alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba valósnak bizonyult és a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását Szolgáltató meghatározott átmeneti ideig vagy 72 órán belül (tartós hiba) nem tudja vállalni, ezért a csökkent rendelkezésre állás szerint az Előfizető részére a minőség csökkenésének megfelelő mértékű díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató a hibabehatároló eljárás során valósnak bizonyult hibákat, amelyek a Szolgáltató érdekkörében merültek fel legfeljebb a nyilvántartásba vételtől számított 72 órán belül az esetek 80%-ában, a nyilvántartásba vételtől számított 5 napon belül az esetek 100%-ában kijavítja. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a valós hiba bejelentésétől számított 5. nap lejártától a hiba elhárításáig terjedő időre.

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

Amennyiben Előfizető úgy találja, hogy a hiba nem szűnt meg, a hibavizsgálat eredményéről szóló visszajelzésétől számított 72 órán belül helyszíni ellenőrzést kérhet Szolgáltatótól. Ebben az esetben Szolgáltató a teljesítési segédje által Szolgáltatóval szemben felszámított helyszíni ellenőrzési díjat Szolgáltató jogosult Előfizető felé kiszámlázni. A Szolgáltató nem jogosult helyszíni ellenőrzési díjat az Előfizető felé kiszámlázni, ha a helyszíni ellenőrzés a Szolgáltató érdekkörében felmerült hibát állapít meg. A Szolgáltató teljesítési segédje a helyszíni ellenőrzést a bejelentéstől számított 72 órán belül elvégzi.

A rendszeres karbantartás miatti szünetelésre (vagy korlátozásra) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hálózat, eszközök karbantartása, felújítása, cseréje vagy átalakítása miatt kerülhet sor, amennyiben szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. A szüneteléssel járó karbantartási munkálatokról a Szolgáltató a szünetelést legalább 5 nappal megelőzően előzetesen e-mail-ben értesíti Előfizetőt. A rendszeres karbantartás alkalmanként 12 óránál nem lehet hosszabb és a rendszeres karbantartások hossza egy hónapban nem haladhatja meg a 24 órát. A Szolgáltató a rendszeres karbantartási munkálatokat – lehetőség szerint éjszaka 22:00 és 08:00 között végzi el. Amennyiben a rendszeres karbantartás nem a fenti időszakba esik, úgy Szolgáltató a karbantartási munkákról a munka megkezdése előtt 5 nappal e-mail-ben értesíti az Előfizetőt.

6.) A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására

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

- a.) megváltoznak a társzolgáltatók (szolgáltatások nyújtásában közreműködő teljesítési segéd elektronikus hírközlési szolgáltatók, áramszolgáltatók stb.) díjai vagy szerződési feltételei;

- b.) megváltoznak a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei;
- c.) a Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját vagy a szolgáltatásaival megcélzott előfizetői kört, így különösen, ha egyes szolgáltatásait ki kívánja vonni a piacról;
- d.) a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak;
- e.) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen ha a hatóság a Szolgáltatóra új elektronikus hírközlési szolgáltatói kötelezettséget szab ki, vagy a társzolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei, stb.);
- f.) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

A Szolgáltató az egyoldalú módosításra abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott e-mail-es kapcsolattartói címen) értesítette.

Szolgáltató nem köteles az Előfizetőt a Szerződés azon módosításairól 30 nappal előre értesíteni, amely módosítások

- a.) új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé, és amely módosítások a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érintik, vagy
- b.) Szolgáltatási Díj csökkentését jelentik.

Szolgáltató az általa bevezetett díjcsomagok díjait módosíthatja vagy a díjcsomag nyújtását megszüntetheti. A díjcsomagokat érintő módosításra Szolgáltató abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott e-mail-es kapcsolattartói címen) értesítette. A Szolgáltató abban az esetben is jogosult a Szolgáltatási Díjakat egyoldalúan módosítani, ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Felek a Díjszabástól eltérő Szolgáltatási Díjakat állapítottak meg; ilyen esetben azonban Szolgáltató az egyedileg megállapított díjakba foglalt kedvezményeket is figyelembe véve jogosult módosítani a Szolgáltatási Díjakat. A Szolgáltató kizárólag abban az esetben nem jogosult a Szolgáltatási Díjak egyoldalú módosítására, ha a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy egyébként (pl. Hőségnyilatkozat kapcsán) kifejezetten vállalta, hogy valamely időszak alatt a Szolgáltatási Díjakat nem módosítja. A díjcsomagok megszüntetésére és módosítására az ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni.

7.) A Szolgáltatások szünetelésének, illetve korlátozásának feltételei

Szolgáltatások szünetelése: A Szolgáltató az Előfizető kérésére a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti. Az Előfizető a szünetelést írásban (levélben), vagy a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálaton személyesen kérheti, a szünetelés kezdetét megelőzően legalább 8 munkanappal.

Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 180, legrövidebb időtartama 7 nap. A szünetelés időtartama az Előfizetői Szerződés határozott időtartamába nem számít bele.

A szünetelés időtartama alatt az Előfizető csökkentett Szolgáltatási Díj megfizetésére köteles. A leghosszabb szünetelési időszak elteltét követően az Előfizetőt minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség terheli és az azt követő időtartamra a teljes Szolgáltatási Díjat köteles megfizetni.

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

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó (vagyis Szolgáltató saját rendszerében keletkezett ok miatti) szünetelés (ide nem értve a rendszeres karbantartást) egy naptári hónapban meghaladja a 48 órát, Szolgáltató visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat (rendszeres díjat).

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

Szolgáltatások korlátozása: Szolgáltató a Szolgáltatások korlátozására, illetve a Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére (ideértve bizonyos szolgáltatások esetén a fizikai hozzáférés teljes megtagadását is) az Előfizető egyidejű postai úton, e-mail-ben vagy telefonon történő értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését vagy a Hálózati Etikai Alelveket megsérti;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van
- d) Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi.
- e) az Előfizető Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye ellenére nagy mennyiségű e-mail-t pl. spam-et - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő - kéretlen e-mailt küld a Szolgáltatás igénybevételével, amellyel akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését.

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

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

felszámítani, melynek értéke a szüneteltetett szolgáltatás ciklusának (hónap, negyedév, félév, év) teljes árának 35%-a. A korlátozás (ideértve a fizikai hozzáférés teljes megtagadását is) – a Forgalmi Díj kivételével – Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

8.) Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei, feltételei

- a) bármely Fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján,
- b) bármely Fél rendkívüli felmondásával a felmondási idő lejártának napján a jelen ÁSZF- vagy jogszabályok által meghatározott esetekben,
- c) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával,
- d) a Felek közös megegyezésével,

Rendes felmondás: Az Előfizető a határozatlan hatályú Előfizetői Szerződést bármikor indokolás nélkül 8 napon belül írásban felmondhatja. Az Előfizető a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést a tárgyhó utolsó napjával jogosult felmondani. A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel, indokolással jogosult felmondani rendes felmondással.

Rendkívüli felmondás: Bármely Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb az előfizetői fizetésképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Bármely Fél köteles a másik Felet haladéktalanul értesíteni, ha végelszámolását határozza el, vagy ha arról értesül, hogy harmadik személy csődeljárás vagy felszámolási eljárás megindítását kezdeményezte ellene.

Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon írásos nyilatkozatban értesíti és az ilyen értesítés a felmondási idő végéig Szolgáltatóhoz megérkezik, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A felmondás közlése: Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés a Szolgáltató általi felmondása akkor hatályos, ha azt a Szolgáltató kézbesítője útján közvetlenül, vagy tértivevénnyel feladott levélben kikézbesítette az Előfizetőhöz. A tértivevénnyel feladott levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza. Ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető írásban (levélben vagy e-mail-ben) történő értesítéséhez szükséges adatokkal, akkor a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. Az Előfizető az Előfizetői Szerződést kizárólag írásban (levélben) megküldött felmondással, mondhatja fel. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételeivel való felhagyás nem jelenti az Előfizetői Szerződés felmondását és így nem érinti az Előfizető díjfizetési kötelezettségét.