

Az Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei legutóbbi módosításának hatálybalépési dátuma: 2026. május 1.

Az Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei készítésének dátuma: 2012. január 1.

One Magyarország Zrt.

Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei

1. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI.....	7
1.1. AZ ESZSZF HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA	7
1.2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ALKALMAZÁSA AZ EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK KAPCSÁN	8
1.3. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....	9
1.4. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	10
1.5. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS	16
1.6. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	25
1.7. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ JOGVISZONY MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, VALAMINT A JOGVISZONY MEGSZÜNÉSEKOR IRÁNYADÓ ELJÁRÁS.....	26
1.8. A FELHASZNÁLÓNAK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	29
1.9. AZ EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK KAPCSÁN FELMERÜLŐ KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS ÉS ELÉVÜLÉS SZABÁLYAI.....	31
1.10. ÉRTESÍTÉSEK.....	33
2. MOBILVÁSÁRLÁS.....	34
2.1. MOBIL PARKOLÁS.....	37
2.2. AUTÓPÁLYA HASZNÁLATI JOGOSULTSÁG VÁSÁRLÁSA (E-MATRICA)	39
2.3. MOBIL LOTTÓ SZOLGÁLTATÁS	40
2.4. DIGITÁLIS TARTALOMSZOLGÁLTATÁSOK VÁSÁRLÁSA.....	41
2.5. NEM DIGITÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE	42
3. CSERÉLD ÚJRA SZOLGÁLTATÁS	43
3.1. A SZOLGÁLTATÁS	43
3.2. AZ ELADÓ	43
3.3. A VEVŐ	43
3.4. A SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA.....	43
3.5. SZOLGÁLTATÁS IDEJE	43
3.6. A VÉTELÁR.....	44
3.7. AZ ADÁSVÉTELI SZERZŐDÉSSSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK	45
3.8. ÚTALVÁNY BEVÁLTÁSÁNAK FELTÉTELE	45
3.9. 3 MUNKANAPON BELÜLI CSERE	46
3.10. PANASZKEZELÉS	46
4. LOOKOUT MOBIL KIBERVÉDELMI MEGOLDÁS	47
4.1. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK	47
4.2. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ DÍJSZABÁSI FELTÉTELEK	47
4.3. A FELEK KÖZÖTT LÉTREJÖTT SZERZŐDÉS	47
4.4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI	47
5. KÉSZÜLEKBIZTOSÍTÁS	49
6. ACONTO DIGITÁLIS KÖNYVELÉSI MEGOLDÁS	50
6.1. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK	50
6.2. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ DÍJSZABÁSI FELTÉTELEK	50
6.3. A FELEK KÖZÖTT LÉTREJÖTT SZERZŐDÉS	50
7. SUPER WIFI SZOLGÁLTATÁS	51
7.1. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEI	51
7.2. A SZOLGÁLTATÁS DÍJAZÁSA	52
7.3. A SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE.....	52
7.4. KÁRTÉRÍTÉS	52

7.5.	HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS	52
7.6.	ADATKEZELÉS.....	52
7.7.	SUPER WIFI APPLIKÁCIÓ	52
8.	SIMPLEPAY SZOLGÁLTATÁS.....	53
8.1.	A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK	53
8.2.	A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ DÍJSZABÁSI FELTÉTELEK.....	53
8.3.	A FELEK KÖZÖTT LÉTREJÖTT SZERZŐDÉS	53
9.	TÖMEGES ADATMÁSOLÁS	54
10.	HÍVÁSKONTROLL SZOLGÁLTATÁS	55
10.1.	HÍVÁSKONTROLL SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁSA.....	59
11.	STREAMING SZOLGÁLTATÁSOK	62
11.1.	DA VINCI STREAMING SZOLGÁLTATÁS	62
11.2.	FILMBOX+ SZOLGÁLTATÁS.....	64
11.3.	NET4 SZOLGÁLTATÁS	65
11.4.	TV2 PLAY PRÉMIUM SZOLGÁLTATÁS.....	66
11.5.	RTL+ ACTIVE SZOLGÁLTATÁS	67
11.6.	RTL+ PREMIUM REKLÁMMAL TÁMOGATOTT SZOLGÁLTATÁS.....	68
11.7.	RTL+ PREMIUM REKLÁMMENTES SZOLGÁLTATÁS	69
11.8.	NETFLIX SZOLGÁLTATÁS.....	71
11.9.	HBO MAX STREAMING SZOLGÁLTATÁS.....	75
11.10.	CANAL+ STREAMING SZOLGÁLTATÁS.....	79
12.	ADATKÖZPONTI SZOLGÁLTATÁSOK	80
12.1.	SZOLGÁLTATÁS ÁTADÁSA ÉS AKTIVÁLÁSA.....	81
12.2.	ÁGAZATI JOGI MEGFELELÉS	82
12.3.	SZOFTVERHASZNÁLAT	82
12.4.	BELÉPTETÉS, MUNKAVÉGZÉS, HOZZÁFÉRÉS	83
12.4.1.	Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek – Szerver elhelyezés	84
12.4.2.	Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek – Virtuális szerver.....	84
12.5.	ESZKÖZÖK ADATKÖZPONTBAN TÖRTÉNŐ ELHELYEZÉSÉNEK ÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	85
12.6.	ELEKTRONIKUS ADAT ELTÁVOLÍTÁSÁNAK VAGY HOZZÁFÉRHETETLENNÉ TÉTELÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS Felfüggesztésének ESETEI ÉS FELTÉTELEI	86
12.6.1.	Médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján.....	86
12.6.2.	Szolgáltatás felfüggesztése.....	87
12.6.3.	Elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tétele	87
12.6.4.	Jogellenes tartalom eltávolítására és az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére vonatkozó kötelezettség	88
12.7.	VILLAMOSENERGIA FOGYASZTÁS DÍJA	90
12.8.	VILLAMOSENERGIA FOGYASZTÁS ÉS ANNAK ELSZÁMOLÁSA.....	91
12.8.1.	Mért fogyasztású szolgáltatások	91
12.8.2.	Átalányfogyasztású szolgáltatások, többletfogyasztás	92
12.8.3.	Az elszámolás során alkalmazott Hűtési faktor.....	92
12.9.	DÍJTARTOZÁS ESETÉN ALKALMAZANDÓ ELJÁRÁS, ZÁLOGJOG.....	92
12.10.	ELJÁRÁS A JOGVISZONY MEGSZÜNÉSE ESETÉN	92
12.11.	ADATKÖZPONTON BELÜLI ÁTHELYEZÉS	93
12.12.	SZERVER ELHELYEZÉS SZOLGÁLTATÁS (IAAS)	93
12.12.1.	Rack-es csomagok.....	94
12.12.2.	DC14, DC10 Prémium és DC10 Standard Rack-es csomagok.....	94

12.12.3.	DC10-III Rack-es csomagok díjszabása	94
12.12.4.	Polcos csomagok.....	94
12.12.5.	Polcos csomagok díjszabása	95
12.12.6.	A Szolgáltatáshoz kapcsolódó internet szolgáltatás jellemzői és csatlakozási lehetőségei:	95
12.12.7.	Adatközpontban létesített előfizetői hozzáférési pont (UNI; User Network Interface) szabályai	96
12.12.8.	Szolgáltatásminőségi paraméterek (SLA) - Szerver Elhelyezés	97
12.13.	SZERVER ELHELYEZÉS ÉS FIZIKAI INFRASTRUKTÚRA SZOLGÁLTATÁS (IAAS)	100
12.13.1.	A Szolgáltatás létesítési határideje	100
12.14.	VIRTUÁLIS SZERVER ÉS PLATFORM SZOLGÁLTATÁSOK (PAAS)	100
12.14.1.	Szolgáltatás Igénybejelentése	100
12.14.2.	A Szolgáltatás tartalma és jellemzői	101
12.14.3.	Virtuális szerver szolgáltatás díjszabása	102
12.14.4.	Sávszélesség garancia.....	102
12.14.5.	Szolgáltatásminőségi paraméterek (SLA) – Virtuális szerver és platform	102
12.14.6.	Operációs rendszer típusok	103
12.15.	ADATKÖZPONTBAN NYÚJTOTT KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	107
12.15.1.	Virtuális LAN szolgáltatás (DC VLAN)	107
12.15.2.	Virtuális szerver bővítés online	107
12.15.3.	Adatközponton belüli áthelyezés Szolgáltató kérésére	108
12.15.4.	Tárolási szolgáltatás.....	108
12.15.5.	Adatközponton belüli kábelezés	108
12.15.6.	Alapszintű helyszíni támogatás (First-Line Support).....	108
12.15.7.	Szoftver bérlet kiegészítő szolgáltatás.....	109
12.15.8.	Operációs rendszer és/vagy alkalmazás üzemeltetés kiegészítő szolgáltatás	109
12.15.9.	Emelt szintű helyszíni támogatás kiegészítő szolgáltatás	110
12.15.10.	Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás.....	111
12.15.10.1	Backup and Replication	112
12.15.10.2	Cloud Connect.....	114
12.15.10.3	Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás díjszabása	116
12.16.	KÉSEDELMES ÉS HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN ÉRVÉNYES KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI.....	116
12.16.1.	Kötbér mértéke és megfizetésének módja	116
12.16.2.	Kötbér a szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelme miatt	117
12.16.3.	Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt	117
12.16.4.	Kötbér a Szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt.....	117
12.16.5.	Felhasználó által fizetendő kötbér a határozott idejű Szerződés lejáratá előtti teljes vagy részleges megszűnése miatt	118
12.16.6.	Díjvisszatérítés rendje	118
12.17.	SZÜNETELÉS A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN FELMERÜLŐ OKBÓL	119
12.17.1.	Rendszeres karbantartás	119
12.17.2.	Nem tervezett üzemkiesés	120
13.	KÉSZÜLÉKKONTROLL SZOLGÁLTATÁS.....	121
13.1.	OKOS ESZKÖZÖK MENEDZSELÉSE	121
13.2.	KÉSZÜLÉKKONTROLL ALKALMAZÁSOK (AGENTEK).....	122
13.3.	A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK FELTÉTELEI	123
13.4.	AZ ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS, HIBAEELHÁRÍTÁS FOLYAMATA	126
13.5.	A KÉSZÜLÉKKONTROLL SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁSA	126
13.6.	KÉSZÜLÉKKONTROLL KONTÉNEREZÉSI FUNKCIÓ.....	130
14.	TP-LINK DECO „MESH WIFI” KÉSZÜLÉK.....	131

14.1.	VÁSÁRLÁS FELTÉTELE	131
14.2.	AZ ESZKÖZ TULAJDONSÁGAI	131
14.3.	3 MUNKAPON BELÜLI CSERE	131
14.4.	14 NAPOS ELÁLLÁS	131
14.5.	JÓTÁLLÁS.....	132
14.6.	TP-LINK DECO „MESH-WIFI” KÉSZÜLÉK HASZNÁLATÁHOZ, MŰKÖDÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTÉSEK.....	132
15.	ONE READYPAY SZOLGÁLTATÁS	133
15.1.	ONE READYPAY SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA ÉS HASZNÁLATA	133
15.2.	AZ OTP, MINT A READYPAY SZOLGÁLTATÁS PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÓJA	134
15.3.	ONE READYPAY SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOK	134
15.4.	SZERKESZTÉSI CÉLRA FENNTARTVA	135
15.5.	A ONE READYPAY SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE, SZÜNETELÉSE, MEGSZÜNTETÉSE.....	135
16.	APPLE DEVICE ENROLLMENT PROGRAM REGISZTRÁCIÓ SZOLGÁLTATÁS KIEMELT ÜZLETI ÜGYFELEINK RÉSZÉRE.....	136
16.1.	SZOLGÁLTATÁS	136
16.2.	ÜGYFÉLREGISZTRÁCIÓ	136
16.3.	DÍJSZABÁS	136
17.	ÉRTÉKNÖVELT ÜZEMELTETŐI ÉS EGYÉB KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	137
17.1.	ÉRTÉKNÖVELT ÜZEMELTETŐI SZOLGÁLTATÁSOK.....	137
17.1.1.	Szakértői konzultáció	137
17.1.2.	Munkaidőn túli munkavégzés	137
17.1.3.	Adatrögzítés a Felhasználó számlakezelő rendszerében	138
17.1.4.	Értéknövelt üzemeltetési szolgáltatások díjszabása	138
17.2.	TÜZFAL KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁS	138
17.2.1.	Alap szintű tűzfal szolgáltatás	139
17.2.2.	Emelt szintű tűzfal szolgáltatás.....	140
17.3.	VIRTUÁLIS TÜZFAL KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁS	141
17.4.	TÜLTERHELÉSES TÁMADÁS (DDoS) ELLENI FOLYAMATOS VÉDELEM KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁS	143
17.5.	DOMAIN NÉV REGISZTRÁCIÓ ÉS FENNTARTÁS SZOLGÁLTATÁS	144
17.6.	DOMAIN NÉV KARBANTARTÁS (DNS) SZOLGÁLTATÁS	144
17.7.	FIX IP CÍM SZOLGÁLTATÁS	144
17.8.	MIGRÁCIÓ	145
17.9.	FELHASZNÁLÓI FIÓK, FELHŐ-SZOLGÁLTATÁS LÉTESÍTÉSE	145
17.10.	ÜZEMELTETÉSI, KARBANTARTÁSI SZOLGÁLTATÁS	145
18.	INTEGRÁLT WIFI-KAMERA ÉS STREAMING SZOLGÁLTATÁS	147
18.1.	SZOLGÁLTATÁS RÉSZÉT KÉPEZI	147
18.2.	VÁLASZTHATÓ ALAPCSOMAGOK ÉS PARAMÉTEREIK.....	148
18.3.	ADATKEZELÉS.....	148
18.4.	INTEGRÁLT WIFI-KAMERA ÉS STREAMING SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI PARAMÉTEREK (SLA)	149
18.5.	INTEGRÁLT WIFI-KAMERA ÉS STREAMING SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁS.....	149
19.	OFFICE 365 HOSZTOLT IT ALKALMAZÁSOK	150
19.1.	IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEI	150
19.2.	JÓVÁÍRÁS AZ OFFICE 365 (O365) SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDEJÉNEK ALULTELJESÍTÉSE MIATT	152
19.3.	OFFICE 365 HOSZTOLT IT SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI PARAMÉTEREI (SLA)	153
19.4.	DÍJSZABÁS	153

20. KIEMELT ÜGYFÉLTÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS	156
1. SZÁMÚ MELLÉKLET - ADATKÖZPONTI INFRASTRUKTÚRA	157
1. DC14.....	157
1.1. ÉPÜLET	157
1.2. HÍRKÖZLÉSI KAPCSOLATOK	157
1.3. ÁRAMELLÁTÁS ÉS HŰTÉS	157
1.4. BIZTONSÁG	157
2. DC10-III	157
2.1. ÉPÜLET	157
2.2. BIZTONSÁG ÉS TŰZVÉDELEM	158
2.3. HÍRKÖZLÉSI KAPCSOLATOK	158
2.4. TANÚSÍTÁSOK, MEGFELELŐSÉGEK.....	158
2.5. GÉPTERMEK	158
2.6. ÁRAMELLÁTÁS ÉS HŰTÉS.....	158
3. DC10 PREMIUM	159
3.1. ÉPÜLET	159
3.2. HÍRKÖZLÉSI KAPCSOLATOK	159
3.3. ÁRAMELLÁTÁS ÉS HŰTÉS	159
3.4. BIZTONSÁG	159
4. DC10 STANDARD	160
4.1. ÉPÜLET	160
4.2. HÍRKÖZLÉSI KAPCSOLATOK	160
4.3. ÁRAMELLÁTÁS ÉS HŰTÉS.....	160
4.4. BIZTONSÁG	160
2. SZÁMÚ MELLÉKLET – KÉSZÜLÉKBIZTOSÍTÁSI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	161
2.1. Szerkesztési célra fenntartva	161
2.2. Szerkesztési célra fenntartva	161
2.3. Készülékbiztosítás - a Gránit Biztosító Zrt. biztosító által nyújtott készülékbiztosítás feltételei.....	161
3. SZÁMÚ MELLÉKLET – ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ	181
4. SZÁMÚ MELLÉKLET – FUNKCIÓTÁBLÁZAT A KÉSZÜLÉKKONTROLL SZOLGÁLTATÁSHOZ	194

1. Egyéb Szolgáltatások általános feltételei

A One Magyarország Zrt. (székhely: 1112 Budapest, Boldizsár utca 2., cégjegyzékszám: 01-10-044159) (a továbbiakban: „One Magyarország” vagy „Szolgáltató”) az elektronikus hírközlési szolgáltatásai körébe nem tartozó, de azok mellett nyújtott egyéb szolgáltatásai (továbbiakban „Egyéb Szolgáltatások”) szerződési feltételeit (a továbbiakban: „Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei” vagy „ESzSzF”) az alábbiakban határozza meg.

1.1. Az ESzSzF hatálya, módosítása

1.1.1. Az ESzSzF időbeli, személyi, területi hatálya

A jelen ESzSzF 2012. január 1. napján lép hatályba határozatlan időre és annak mindenkor módosításaival együtt visszavonásig érvényes. A jelen ESzSzF érvényes minden olyan felhasználóra, valamint a Szolgáltató minden olyan lakossági vagy üzleti előfizetőjére, aki bármely, az elektronikus hírközlési szolgáltatások körébe nem tartozó, a Szolgáltató által vagy a Szolgáltató együttműködésében harmadik fél szolgáltató közreműködésével nyújtott szolgáltatást vesz igénybe.

A Szolgáltató az Egyéb Szolgáltatásokra vonatkozó eltérő rendelkezés hiányában kizárólag Magyarország területén nyújtja az ESzSzF-ben megjelölt szolgáltatásait.

1.1.2. Az ESzSzF módosítása

A Szolgáltató jogosult az ESzSzF alapján kötött szerződést az egyedi szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani és/vagy a jelen ESzSzF tartalmát egyoldalúan megváltoztatni, amely változtatásról a változás hatályba lépését megelőzően 15 naptári nappal a Szolgáltató honlapján történő közzététel útján értesíti az ügyfeleit, illetve a felhasználókat a már létező szolgáltatáshoz kapcsolódó módosítás esetén. Az előbbi módosítási szabályok alól kivételt képeznek, az ESzSzF 11. pontjának hatálya alá tartozó mindenkor Streaming szolgáltatásokkal összefüggő módosítások, ezen szolgáltatások esetén a Szolgáltató jogosult ezek tartalmát egyoldalúan megváltoztatni úgy, hogy a Szolgáltató a változtatásról és annak tartalmáról legkésőbb a változtatás napján, a honlapon történő közzététel útján értesíti az ügyfeleit, illetve a felhasználóit. Amennyiben a Szolgáltató a jelen ESzSzF tárgykörébe tartozóan új szolgáltatást vezet be, az új szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételeket legkésőbb az új szolgáltatás megjelenésének napjától kezdődően foglalja az ESzSzF-be. A jelen ESzSzF-ben meghatározott szolgáltatások igénybevételével – vagy az egyes szolgáltatásoknál megjelölt módon írásban, szóban vagy elektronikus úton tett ráutaló magatartásával történő szerződéskötéssel – Felhasználó a jelen ESzSzF-ben foglalt feltételeket magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Az Egyéb Szolgáltatások ESzSzF-ben, valamint az előfizetői szerződésben és a szolgáltatási szerződésben rögzített díjai, havidíjai és fizetendő költségei évente egy alkalommal, a Szolgáltató erről szóló értesítésével kiigazításra kerülhetnek akként, hogy a díjkorrekció mértéke nem haladhatja meg a Központi Statisztikai Hivatal, mint állami szerv által megállapított, a díjváltozásról szóló értesítés megküldését megelőzően utolsóként közzétett és elérhető havi fogyasztói árindex közzétételét megelőző 12 hónapban mért havi fogyasztói árindex átlagát.

A Szolgáltató jogosult továbbá arra, hogy amennyiben a forint (HUF) árfolyama az euróval (EUR) szemben az MNB által közzétett árfolyam alapján az előző számlázási tárgyhónaphoz képest több, mint 5%-kal csökkenne, abban az esetben az Egyéb Szolgáltatások ESzSzF-ben, valamint az előfizetői szerződésben és a szolgáltatási szerződésben rögzített díjait, havidíjait és fizetendő költségeit az erről szóló értesítés megküldése mellett az árfolyamváltozással arányban korrigálja, és az értesítéssel együtt megküldött számlában már ezek korrigált összegét szerepeltesse.

Fenti díjváltozások díjkorrekciónak és nem a Szolgáltató egyoldalú díjmódosításának minősülnek, így azok esetében a Felhasználót a felmondás joga még abban az esetben sem illeti meg, ha valamely Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltétel a Szolgáltató egyoldalú díjmódosítása esetére nézve biztosítaná a felmondási jogot vagy kizárná az egyoldalú díjmódosítás lehetőségét.

1.2. Az Általános Szerződési Feltételek alkalmazása az Egyéb Szolgáltatások kapcsán

1.2.1. Jelen ESzSzF-ben meghatározott Egyéb Szolgáltatások elsősorban az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó szerződés (amennyiben ilyen megkötésre kerül), másodsorban az Egyéb Szolgáltatás kapcsán a jelen ESzSzF-ben meghatározott speciális feltételek, harmadsorban a jelen ESzSzF általános feltételeiben (1. pontban) meghatározott feltételek szerint vehetők igénybe. Az Egyéb Szolgáltatások kapcsán a jelen ESzSzF-ben meghatározott speciális, valamint általános feltételek (1. pont.) közti ellentmondás esetén az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó speciális feltételek az irányadók. Az Egyéb Szolgáltatásokra a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei és Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételei ellenkező rendelkezés hiányában nem alkalmazandók.

Az Egyéb Szolgáltatások igénybevételének – eltérő rendelkezés hiányában – előfeltétele, hogy annak Felhasználója rendelkezzen a Szolgáltató mobil rádiótelefon, helyhez kötött (vezetékes) telefon, helyhez kötött (vezetékes) vagy mobil internet-hozzáférési szolgáltatásának igénybe vételére vonatkozó előfizetői szerződéssel (továbbiakban "Előfizetői Szerződés"), mely elektronikus hírközlési szolgáltatásra a Felhasználó besorolásától függően a Szolgáltató mindenkor Általános Szerződési Feltételei, vagy Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételei vonatkoznak.

1.2.2. A jelen ESzSzF-ben nagy kezdőbetűvel használt kifejezések az ESzSzF-ben ekként megjelölt definíciókkal, illetve ennek hiányában az Egyéb Szolgáltatás Felhasználójának a besorolásától függően a Szolgáltató mindenkor Általános Szerződési Feltételei, vagy Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételeiben foglalt ekként megjelölt kifejezésekkel értelem szerűen megegyeznek.

1.3. Általános adatok, elérhetőség

1.3.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: One Magyarország Zrt.
Székhelye: 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.

1.3.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A Központi Ügyfélszolgálat

- (a) ügyélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- (b) telefonszáma lakossági és Üzleti ügyfelek számára: 1270, amely a hét minden napján 0-24 órában belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- (c) telefonszáma Kiemelt Üzleti ügyfelek számára: 1420, amely a hét minden napján 0-24 órában belföldi hálózathoz díjmentesen hívható; vagy +36 70 288 1420, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- (d) ügyélforgalom előtt nyitva álló helyiség nyitvatartási ideje: hétfő-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (e) postacíme: 1519 Budapest, Pf. 543.;
- (f) e-mail elérhetőségei lakossági ügyfelek számára: www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/irj-nekunk_ugyfelszolgalat@one.hu;
- (g) e-mail elérhetősége Üzleti ügyfelek számára: kisvallalat-ugyfelszolgalat@one.hu;
- (h) e-mail címe Kiemelt Üzleti ügyfelek számára: corporate@one.hu.

A Szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségére vonatkozó adatokat, információkat a www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/uzleteink oldal tartalmaz. A Szolgáltató ezen üzleteket márkaképviselőként vagy viszonteladói hálózatban működteti.

1.3.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A Szolgáltató hibabejelentőjének

- (a) ügyélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- (b) telefonszáma lakossági és Üzleti ügyfelek számára: 1270, amely a hét minden napján 0-24 órában belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- (c) telefonszáma Kiemelt Üzleti ügyfelek számára: 1420, amely a hét minden napján 0-24 órában belföldi hálózathoz díjmentesen hívható; vagy +36 70 288 1420, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- (d) ügyélforgalom előtt nyitva álló helyiségének nyitvatartási ideje: hétfő-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (e) postacíme: 1519 Budapest, Pf. 543.;
- (f) e-mail elérhetőségei Lakossági és Üzleti ügyfelek számára: www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/irj-nekunk
- (g) e-mail címe Kiemelt Üzleti ügyfelek számára: corporate@one.hu.

1.3.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.one.hu

1.4. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

1.4.1. A Felhasználó bejelentéseit a Szolgáltató irányába az alábbiak szerint teheti meg:

Az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására a Szolgáltató telefonon, interneten és az alábbi postacímen érhető el, valamint az Előfizetők és Felhasználók számára nyitva álló Ügyfélszolgálatot tart fenn, az alábbi elérhetőségeken:

Központi Ügyfélszolgálat

- (a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
 - (b) telefonszáma lakossági és Üzleti ügyfelek számára: 1270, amely belföldről díjmentesen hívható; vagy: +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
 - (c) telefonszáma Kiemelt Üzleti ügyfelek számára: 1420, amely a hét minden napján 0-24 órában belföldi hálózathoz díjmentesen hívható; vagy +36 70 288 1420, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
 - (d) nyitvatartási ideje: hétfő-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00- 18.00;
 - (e) postacíme: 1519 Budapest, Pf. 543.;
 - (f) e-mail elérhetőségei lakossági ügyfelek számára: www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/irj-nekunk/ugyfelszolgalat@one.hu;
 - (g) e-mail elérhetősége Üzleti ügyfelek számára: kisvallalati-ugyfelszolgalat@one.hu;
 - (h) e-mail címe Kiemelt Üzleti ügyfelek számára: corporate@one.hu.
- 1.4.2.** A Szolgáltató lakossági és Üzleti ügyelei számára (kivéve a Kiemelt Üzleti ügyfeleket) Önkiszolgáló Ügyfélszolgálatot működtet, amely lehetővé teszi, hogy a Felhasználó egyes szolgáltatások igénybejelentését, illetve lemondását a Szolgáltató honlapján (Online Ügyfélszolgálat menüpont), illetve SMS-en keresztül is intézhesse. Az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálat működésével kapcsolatos információk és a megrendelhető szolgáltatások listája elérhető a Szolgáltató értékesítési pontjain, ügyfélszolgálatán és a www.one.hu honlapon.
- 1.4.3.** Az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, írásban, személyesen vagy Online Ügyfélszolgálaton) történő ügyintézéshez a Felhasználó köteles megadni az egyértelmű azonosításhoz szükséges személyes adatokat, elsődlegesen a Felhasználó által megadott (4-6 jegyű, arab számokból álló) ügyfélbiztonsági kódot vagy Személyes Biztonsági Kódot, ennek hiányában a Felhasználó, illetve a Felhasználó képviselőjének azonosításához szükséges egyéb személyes adatokat. A Szolgáltató kérheti továbbá, hogy a Felhasználó adja meg az ugyanazon ügyfélszámhoz tartozó másik telefonszámát, vagy egyéb olyan telefonszámot, ahol azonnal visszahívható. Amennyiben – a Szolgáltató által meghatározott esetekben – elengedhetetlen mindezek megadása, és a Felhasználó ezen kérésnek nem tesz eleget, a Szolgáltató a Felhasználó igényét elutasítja.
- 1.4.4.** Felhasználó köteles a Szolgáltató panasz kivizsgálási és hibaelhárítási eljárása során megadni minden olyan adatot, mely a Szolgáltató megítélése szerint a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlen. Amennyiben a Felhasználó a kért adatokat nem bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, úgy a Szolgáltató nem köteles a bejelentéssel érdemben foglalkozni.
- 1.4.5.** Amennyiben a MobilVásárlás vagy más hasonló Egyéb Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt termék/szolgáltatást a Szolgáltatótól elkülönülő Harmadik Fél biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat a Szolgáltató ügyfélszolgálat nem kezeli. A Szolgáltatóhoz a MobilVásárlás és más hasonló Egyéb Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a Szolgáltató saját érdekkörében felmerült okokra vonatkozó panaszok ügyében fordulhatnak a Felhasználók.

1.4.6. A bejelentett panasz kezelése

A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolja.

Szóbeli panasznak minősül a személyesen, telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával szóban közölt panasz.

Amennyiben a Felhasználó a szóban közölt panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a Felhasználónak átadja, illetve telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele az előfizető beleegyezésével mellőzhető.

A Felhasználó által a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán tett szóbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban válaszolja meg, kivéve, ha a szóban személyesen bejelentett panaszban foglaltaknak a Szolgáltató nyomban eleget tesz. A Szolgáltató értékesítési pontjain tett panaszról felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatára válaszolja meg írásban, 30 napon belül.

Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 nap.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

Az írásbeliség követelményének levél, e-mail útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A Szolgáltató a bejelentésekről nyilvántartást vezet, a bejelentések – amennyiben azok nyomban nem orvosolhatóak – elektronikusan rögzítésre kerülnek. A Szolgáltató a bejelentést a nyilvántartó adatbázisában, valamint a telefonos Ügyfélszolgálatra érkező panasz- és hibabejelentésekről készített hangfelvételt 5(öt) évig tárolja, és biztosítja a visszakereshetőséget. Az adatbázis panaszbejelentés esetén tartalmazza a Felhasználó nevét, vagy más azonosítóját, telefonszámát, vagy számlázási rendszerbeli azonosítóját, a bejelentés módját és idejét, bejelentés tárgyát, a kivizsgálás eredményét, a megtett intézkedéseket, az értesítés módját és idejét.

1.4.7. Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál

Ha a Felhasználó a díjfizetési határidő lejártá előtt benyújtott bejelentésben a számlában meghatározott díj összegszerűségét vitatja az Ügyfélszolgálatnál, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A díjfizetési határidőt követően beérkező reklamációknak a vitatott számlában meghatározott díj fizetésére halasztó hatálya nincsen. A Szolgáltató a bejelentést minden esetben a bejelentés beérkezését követően 30 (harminc) napon belül érdemben megvizsgálja és írásban megválaszolja.

A harmadik felek közreműködésével nyújtott szolgáltatások tartalmáért Szolgáltató felelőssége csak az adott Szolgáltatásnál meghatározottakért, illetve a Szolgáltató által használt vagy saját hálózatának rendelkezésre bocsátásáért áll fenn, míg egyéb tekintetben a harmadik fél felel. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. Tartalomszolgáltatás vagy más hasonló szolgáltatás, illetve mobilvásárlás szolgáltatással kapcsolatos panaszok esetén a tartalommal, illetve a vásárolt termékkel vagy szolgáltatással, illetve a tartalomszolgáltatóval kapcsolatos panaszait a harmadik fél szolgáltató vizsgálja. A tartalommal, illetve a vásárolt termékkel, illetve szolgáltatással kapcsolatos bejelentések tekintetében a tartalom, illetve a vásárolt terméket, szolgáltatást nyújtásában közreműködő harmadik fél szolgáltató az illetékes, míg a tartalommal, illetve a vásárolt termékkel, szolgáltatással kapcsolatos díjtételekre, azok számlázására és Szolgáltató egyéb tevékenységére vonatkozó bejelentéseket Felhasználónak Szolgáltató felé kell megtennie.

A bejelentés eredményéről Szolgáltató a Felhasználót írásban tájékoztatja. Amennyiben a bejelentésnek a Szolgáltató helyt ad, úgy a Szolgáltató a tévesen megállapított összeget – amennyiben azt a Felhasználó már a Szolgáltatónak kifizette – a Felhasználó részére havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül – a Felhasználó választása szerint – a Felhasználó számláján egy összegben jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti azzal, hogy ezzel együtt a Szolgáltató a tévesen megállapított és a Felhasználó által már befizetett összeg közötti díjkülönbözet után a díj befizetésének napjától számítva évi 12 (tizenkettő) százalékos késedelmi kamatot fizet.

A közcélú nyilvános telefonhálózatra kapcsolt eszközök használata során a Felhasználó hívószámán kezdeményezett hívások díja minden esetben a Felhasználót terheli, abban az esetben is, ha a Felhasználó akarata és a hagyományos fizikai védelmek ellenére az előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont, call-center, hangposta) illetéktelen távoli hozzáférés eredményeképpen csaló hívásokat (Fraud) kezdeményezett és aktív nemzetközi vagy emelt díjas híváskorlátozás hiányában a Felhasználó számára jelentős károkat okoz.

A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót az átlagos forgalmi szokástól eltérő használatról és jelzi a várhatóan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Amennyiben csalás gyanúja merül fel és a Felhasználó a károkozás miatt a rendőrségi feljelentést tesz, valamint egyidejűleg a Felhasználó számlapanaszt nyújt be a Szolgáltatónak, a rendőrségi feljelentésről szóló hivatalos irat 10 (tíz) napon belüli bemutatása esetén a Szolgáltató a rendőrségi eljárás idejére a díjreklamációt felfüggeszti. A Szolgáltató a számlapanaszt kizárólag akkor fogadja el, amennyiben a rendőrségi eljárás egyértelműen a Szolgáltató kizárólagos felelősségét állapítja meg. A Szolgáltató a csaló hívások vonatkozásában a Felhasználót ért kárért a jelen pontban foglaltakon túl felelősséget nem vállal, a számlapanasz elutasításra kerül.

1.4.8. Hangfelvételek rögzítése, tárolása és rendelkezésre bocsátása

Szolgáltató az ágazati jogszabályok előírása alapján és azoknak megfelelően a telefonos ügyfélszolgálatával folytatott minden telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. Az a személy, aki a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatával telefonos kommunikációt folytat, jelen alpontban érintettnek minősül.

Szolgáltató a hangfelvételt egyedi azonosítóval látja el és visszakereshető módon a rögzítést követő 5 (öt) évig megőrzi. Főszabályként rögzíti a hívásokat a Szolgáltató, előfordulhat azonban, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

Az ötéves megőrzési időn belül az érintett kérésére a Szolgáltató az erre irányuló kérésről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen:

- biztosítja a hangfelvétel Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségben történő meghallgatását,
- hangfelvételeként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít.

Az érintett ezen jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

Amennyiben érintett a hangfelvételtől másolatot kér, úgy a hangfelvételtől készült másolatot Szolgáltató kizárólag elektronikus úton, az ESzSzF jelen alpontjában rögzítettek szerint bocsátja rendelkezésre.

Szolgáltató az érintett által a hangfelvételtől kért másolatot – a tudomány és technológia állását, valamint mások jogait és szabadságait figyelembe véve – biztonságos és titkosított csatornán biztosítja. Annak érdekében, hogy a hangfelvételtől készült másolat ne jusson jogosulatlan személy birtokába, Szolgáltató:

- a hangfelvételtől készült másolatot jelszóval védi,
- a letöltéssel kapcsolatos részletekről Szolgáltató hivatalos ügyfélszolgálati e-mail címéről az érintett által Szolgáltatónak kapcsolattartási céllal megadott e-mail címére küldött e-mailben, magyar nyelven tájékoztatja az érintettet és
- a jelszót SMS-ben küldi meg az érintett kapcsolattartási céllal megadott telefonszámra.

Szolgáltató felhívja az érintett figyelmét, hogy az érintett olyan telefonszámot köteles megadni, amely képes SMS fogadására. Amennyiben érintett SMS fogadására nem alkalmas telefonszámot ad meg Szolgáltató számára, úgy az

ebből fakadó következményekért Szolgáltató minden felelősségét kizárja. A hangfelvételtől készült másolat a leggyakoribb kiterjesztésű hangfájlokat kezelő programokkal lejátszható.

A hangfelvételtől készült másolat kiadását Szolgáltató az érintett azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti.

A hangfelvételtől készült másolaton az érintett által végzett adatkezelési műveletekért Szolgáltató felelősséggel nem tartozik, de Szolgáltató felhívja az érintett figyelmét, hogy a hangfelvételtől készült másolattal összefüggésben az érintett is adatkezelővé válhat: amennyiben a hangfelvételtől készült másolat alapján az érintettől eltérő személy (elsősorban Szolgáltató rögzített telefonos kommunikációban résztvevő munkatársa) is azonosíthatóvá válik, úgy az érintett adatkezelőként köteles a rá vonatkozó polgári jogi és adatvédelmi jogi szabályok betartására.

A Szolgáltató egy hangfelvételtől csak egy másolatot biztosít díjmentesen: minden további másolatot csak akkor biztosít érintett számára Szolgáltató, amennyiben érintett megfizeti az ÁSZF 2. sz. Díjszabás mellékletében meghatározott díjat.

A hangfelvétellel és a hangfelvételtől készült másolat biztosításával kapcsolatos adatkezelési körülményekről Szolgáltató az ÁSZF 3. számú mellékletében foglaltak szerint nyújt tájékoztatást.

1.4.9. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálás ideje

A személyes ügyfélszolgálat címe és nyitva tartása az ESzSzF 1.4.1. pontjában került meghatározásra, míg az ügyfélszolgálat működésére és a panaszok kezelési rendjére vonatkozó rendelkezéseket az ESzSzF 1.4. pontja tartalmazza.

Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat 24 (huszonnégy) órában elérhető. Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező hívások esetén a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően biztosítja az ügyintéző jelentkezését.

1.4.10. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Felhasználó az Egyéb Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti Szolgáltatónál az ESzSzF 1.4. pontja szerint.

A Szolgáltatónál történő bejelentésen túl Felhasználó a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez, hatóságokhoz, bíróságokhoz fordulhat:

Fogyasztónak minősülő Felhasználók

(a) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak a Felhasználó és Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében az alábbiak szerint:

(1) Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> honlapon.

(2) A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: név: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +36 1 488-2131, fax szám: +36 1 488-2186, e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu.

(3) Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az (1) és (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

(4) Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete értelmében az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére európai online vitarendezési platformon keresztül is lehetőség van fogyasztónak minősülő magánszemélyek részére az általuk leadott rendelések esetén. Az európai online vitarendezési platform elérhető a <http://ec.europa.eu/odr> linken. Az online vitarendező platformról érkező megkereséseket a Szolgáltató a bekeltetesonline@one.hu e-mail címen fogadja. Ez az e-mail cím kizárólag a vitarendező platformon beérkezett megkereséseket hivatott fogadni. A panaszos fél az online vitarendezési platformon a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt.

(b) Eht. és Fgytv. alapján a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók panaszkezelésre vonatkozó panaszaival, a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére vonatkozó panaszaival, valamint az ügyfélszolgálattal, a Felhasználói számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos ügyek intézése.

(c) tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján a fogyasztóvédelemért felelős miniszteren túl a Gazdasági Versenyhivatalhoz (elérhetősége: 1026 Budapest, Riadó u. 1-3.; levelezési cím: 1391, Budapest 62. Pf. 211.; telefonszám: +36 1 472 8851; faxszám: +36 1 472 8905), illetve a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) (ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest; telefonszám: +36 1 428 2600; telefonszám ügyfeleknek: +36 80 203 776; faxszám: +36 1 429 8000) is fordulhat.

A Szolgáltató és a Felhasználó, valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

A fenti vitarendezési módok nem érintik a Felhasználó azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt.

A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Gazdasági Versenyhivatal:

Cím: 1026 Budapest, Riadó u. 1-3.
Levelezési cím: 1391, Budapest 62. Pf. 211
Telefonszám: +36 1 472 8851
Faxszám: +36 1 472 8905
Honlap: www.gvh.hu

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

1.4.11. Ügyfélportal Kiemelt Üzleti ügyfeleknek

A Szolgáltató azon Kiemelt Üzleti ügyfelei számára, akiknek a számlán feltüntetett ügyfélazonosító formátuma 11 számjegyű „vevőkód/account number” felirattal, a <https://businessportal.one.hu> webcímen automatizált online ügyfélportal-alkalmazást működtet, amely hozzáférést biztosít a Felhasználónak a Szolgáltató nyilvántartásában tárolt adataihoz, számláihoz, az általa igénybe vett szolgáltatásaihoz és a folyamatban lévő ügyek nyomon követéséhez.

Az Ügyfélportál a Felhasználó által megadott és email címmel regisztrált kapcsolattartók számára érhető el. A hozzáférési szintek meghatározzák a látható és módosítható adatok körét, az Ügyfélportálon elérhető funkciókat és letölthető adatokat. Az Ügyfélportálon intézhető ügyek és adatok a bejelentkezés után a portál menürendszerében választhatók ki. A funkciók köre folyamatosan bővül, erről a Vállalati ügyféltámogatás ad felvilágosítást.

1.5. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás

1.5.1. Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) lakossági és Üzleti felhasználók részére

A Szolgáltató biztonságos internetes felületen biztosítja a Felhasználó számára az elektronikus számlák és dokumentumok megtekintését. Az elektronikus számlára vonatkozó előírásokat az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII törvény tartalmazza.

Jelen szolgáltatás a számlabemutató mód megváltozása körében érinti a Felhasználó és a Szolgáltató, mint számlakibocsátó között meglévő jogviszonyt.

A Szolgáltató vállalja, hogy a Felhasználó részére az esedékes számláit elektronikus úton mutatja be.

A szolgáltatásra történő regisztrációval Felhasználó elfogadja, hogy Szolgáltató értesítési kötelezettségének elektronikus úton tesz eleget. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele alatt a Felhasználó által használt szolgáltatásokkal, illetve azok igénybevételével kapcsolatos (jogsabály előírása alapján nem kötelezően térítvénnel küldendő) tájékoztató leveleket és értesítéseket, (így például a Felhasználó által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményéről szóló, valamint a kiállított számlák teljesítésével kapcsolatos felszólítások) az E-számla szolgáltatás internetes felületén mutatja be (elektronikus dokumentum).

A szolgáltatást a Szolgáltató mindenkor általános szerződési feltételeiben meghatározott Kiemelt Üzleti Előfizetők nem vehetik igénybe.

1.5.1.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy a Felhasználó rendelkezzen internet-hozzáféréssel. Az egyéb szükséges hardver- és szoftverleírások a Szolgáltató honlapján találhatóak meg.

A szolgáltatás ideje alatt a Szolgáltató az általa kiállított számlák megjelenítéséért, elektronikus formában megjelenő számlakép hitelességéért, a Felhasználó adatainak védelméért, valamint a rendszer biztonságáért vállal felelősséget.

A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Szolgáltató, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartam alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát.

A tervezett üzemszünet idejéről a Szolgáltató legalább három naptári nappal előre a tájékoztató oldalán értesíti a Felhasználót.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Szolgáltató köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében. A Szolgáltató csak a neki felróható szándékos hibákkal okozott károkért felel.

1.5.1.2. Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) nyitóoldalát bárki megtekintheti. A szolgáltatások igénybevételéhez a Felhasználónak regisztrálnia kell magát.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban sem papíralapú számlát nem állít ki részére a Szolgáltató, sem készpénz-átutalási megbízást.

A regisztrált Felhasználó a rendszerbe történő bejelentkezés után tekintheti meg, illetve töltheti le elektronikus számláját és dokumentumait. A Szolgáltató az esedékes számla kiállításával egyidejűleg e-mailben és SMS-ben értesítést küld a Felhasználónak.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az elektronikusan bemutatott számla és dokumentum csak elektronikus adat formájában hiteles.

A Szolgáltató akkor tekinti sikeresnek a regisztrációt az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) szolgáltatásra, ha a Felhasználó az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) részvételi feltételeit a regisztráció során elfogadja, valamint a regisztrációhoz szükséges adatokat a regisztrációs kérdőív véglegesítésével megadta, és ezt követően a Szolgáltató elektronikus visszaigazolása (e-mail) kiküldésére kerül a Szolgáltató rendszere szerint, vagy ha a Felhasználó a Előfizetői Szerződés megkötése során nyilatkozott arról, hogy igénybe kívánja venni az E-számlát.

Internetes regisztráció esetén a regisztrációról szóló visszaigazolást a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul megküldi az Ügyfélnek. A visszaigazolás tartalmazza az Ügyfél nevét, a szolgáltatásra regisztrált számlafizetői azonosítók listáját és a regisztráció elfogadásának tényét.

Az Ügyfél vállalja, hogy senkinek nem adja át, mások által hozzáférhető helyen nem tárolja a belépéshez szükséges jelszót. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a jelszó titokban tartása az Ő érdekkörébe tartozó esemény, az ebből fakadó károkért a Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg vagy véglegesen visszavonja, az alábbi esetekben:

- valótlan vagy hiányos adatok megadása,
- a Szolgáltató, a számlakibocsátók és/vagy más előfizetők/felhasználók/ügyfelek személyes adataival vagy a rendszerrel történő bármilyen visszaélés,
- Előfizetői Szerződés megszűnése.

A regisztráció során megadandó adatok

A regisztráció során kötelező és nem kötelező adatok bevitelére van lehetőség. Ha a Felhasználó bármelyik kötelezően kitöltendő adatát nem rögzíti, a Szolgáltató az Ügyfél regisztrációját visszautasíthatja. A kötelezően kitöltendő mezőket a rendszer *-gal jelöli.

Helytelen vagy működésképtelen e-mail cím megadásából eredő bármilyen kárért nem vállal felelősséget a Szolgáltató.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató határozza meg az elektronikus számla kibocsátásának kezdő időpontját.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben az általa megadott adatok nem felelnek meg a valóságnak, vagy azokkal nem sajátjaként rendelkezik, úgy annak valamennyi jogkövetkezményét viseli.

1.5.2. Vállalati elektronikus számlaanalitika szolgáltatás – Kiemelt Üzleti Ügyfelek részére

A Vállalati elektronikus számlaanalitika szolgáltatást a Szolgáltató a Vállalati E-számla Rendszeren keresztül nyújtja. A szolgáltatás biztosítja a nem hiteles számlakép és a számlához kapcsolódó nem hiteles dokumentumok megtekintésének lehetőségét, valamint a Vállalati E-Számla Rendszer további funkcióinak nem hiteles számlázási adatokkal történő használatát.

A szolgáltatást a Kiemelt Üzleti ügyfelek vehetik igénybe.

A Vállalati E-számla Rendszer egy olyan elektronikus számla- és dokumentummegjelenítő rendszer, amely lehetőséget biztosít a nem hiteles számlakép és fejlett számla-analitikai funkciók elérésére.

A szolgáltatás igénybevételéhez a Felhasználónak regisztrálnia kell magát a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásnak és a benne foglalt Nyilatkozatnak a kitöltésével és aláírásával, vagy elektronikus úton történő megtételével. A Felhasználó

köteles a nyilatkozatban foglalt adatok valóságát és helyességét folyamatosan biztosítani, valamint az adatok változását haladéktalanul bejelenteni a Szerződésnek megfelelően.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg vagy véglegesen visszavonja a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban felsorolt esetekben.

A Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban foglalt Nyilatkozat alapján a Felhasználó vagy meghatalmazottja tudomásul veszi, hogy:

- a rendszerben megjelölt kapcsolattartó személyes adatokhoz és a teljes vállalatra vonatkozó bizalmas információkhoz férhet hozzá, amelyek többek között számlázási adatokat, elemzéseket és részletezett hívásinformációkat tartalmazhatnak.
- a Kapcsolattartó a Szolgáltató online rendszerén keresztül engedélyezheti a Megállapodás hatálya alá tartozó előre regisztráltatott előfizetőknek, számlafizetőknek (a továbbiakban: Felhasználók), hogy a Vállalati E-számla Rendszerhez Számlafizetői szintű jogokkal hozzáférjenek.
- a Kapcsolattartó és a Felhasználók felelősek azért, hogy a Vállalati E-számla Rendszerben hozzáférésük adatait megfelelő körültekintéssel használják, azokat másnak ne adják át, valamint a további felhasználók jogosultság-kiosztását körültekintően kezeljék, tekintettel arra, hogy a teljes vállalatra vonatkozóan bizalmas számlázási és hívásinformációkhoz férnek hozzá.
- a Szolgáltató kizár minden felelősséget és kártérítést, mely a Vállalati E-számla Rendszer illetéktelen használatából ered. A Kapcsolattartó egyebekben nem jogosult a Megállapodás részben vagy egészben történő módosítására. A meghatalmazás visszavonásig érvényes. A Vállalati E-számla Rendszer használatára vonatkozó meghatalmazás visszavonását a Szolgáltató részére a Felhasználó kötelezettsége bejelenteni, ellenkező esetben a meghatalmazás felhasználásából eredő valamennyi kárt a Felhasználó viseli.

A Vállalati E-számla Rendszer funkciói és a Vállalati elektronikus számlaanalitika szolgáltatás további igénybevételi feltételei mindenkor megtekinthetők a Szolgáltató honlapján (www.one.hu), vagy a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban.

A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Szolgáltató, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartam alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát.

A tervezett üzemszünet idejéről a Szolgáltató legalább három naptári nappal előre a tájékoztató oldalán értesíti a Felhasználót. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Szolgáltató köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében. A Szolgáltató csak a neki felróható szándékos hibákkal okozott károkért felel.

1.5.3. Hiteles elektronikus számla – Kiemelt Üzleti Ügyfelek részére

A hiteles elektronikus számlát a Szolgáltató a Vállalati E-számla Rendszeren keresztül nyújtja, és lehetővé teszi a hiteles számlakép és értesítések, valamint a számlához kapcsolódó nem hiteles dokumentumok megtekintésének lehetőségét, valamint a Vállalati E-Számla Rendszer további funkcióinak nem hiteles számlázási adatokkal történő használatát.

A hiteles elektronikus számlát Kiemelt Üzleti ügyfelek vehetik igénybe.

A hiteles elektronikus számla igénybevétele a számlabemutatói mód megváltozása körében érinti a Felhasználó és a Szolgáltató, mint számlakibocsátó között meglévő jogviszonyt.

A Szolgáltató vállalja, hogy a Felhasználó esedékes számláit elektronikus úton mutatja be.

Az elektronikus számlára vonatkozó előírásokat az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény, illetve az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény tartalmazzák.

A hiteles elektronikus számlára történő regisztrációval a Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének elektronikus úton tesz eleget. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele alatt az Előfizetői Szerződéssel, a Felhasználó által használt szolgáltatásokkal, illetve azok igénybevételével kapcsolatos (jogsabály előírása alapján nem kötelezően térítvénnel küldendő) tájékoztató leveleket és értesítéseket, (így például a Felhasználó által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményéről szóló értesítések, valamint a kiállított számlák teljesítésével kapcsolatos felszólítások) a Vállalati E-számla Rendszer internetes felületén mutatja be (elektronikus dokumentum).

A Vállalati E-számla Rendszer egy olyan elektronikus számla- és dokumentummegjelenítő rendszer, amely hiteles elektronikus számlára való regisztráció esetén lehetőséget biztosít a hiteles számlakép és fejlett számla-analitikai funkciók elérésére.

1.5.3.1. A hiteles elektronikus számla igénybevételének módja és feltételei

A hiteles elektronikus számla igénybevételéhez a Felhasználónak regisztrálnia kell magát a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásnak és a benne foglalt Nyilatkozatnak a kitöltésével és aláírásával vagy elektronikus úton történő megtételével. A Felhasználó köteles a nyilatkozatban foglalt adatok valódiságát és helyességét folyamatosan biztosítani, valamint az adatok változását haladéktalanul bejelenteni a Szerződésnek megfelelően.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban sem papíralapú számlát nem állít ki részére a Szolgáltató, sem készpénz-átutalási megbízást.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg vagy véglegesen visszavonja a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban felsorolt esetekben.

A Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban foglalt Nyilatkozat alapján a Felhasználó vagy meghatalmazottja tudomásul veszi, hogy:

- a rendszerben megjelölt kapcsolattartó személyes adatokhoz és a teljes vállalatra vonatkozó bizalmas információkhoz férhet hozzá, amelyek többek között számlázási adatokat, elemzéseket és részletezett hívásinformációkat tartalmazhatnak.
- a Kapcsolattartó a Szolgáltató online rendszerén keresztül engedélyezheti a Megállapodás hatálya alá tartozó előre regisztráltatott előfizetőknek, számlafizetőknek (a továbbiakban: Felhasználók), hogy a Vállalati E-számla Rendszerhez Számlafizetői szintű jogokkal hozzáférjenek.
- a Kapcsolattartó és a Felhasználók felelősek azért, hogy a Vállalati E-számla Rendszerben hozzáférésük adatait megfelelő körültekintéssel használják, azokat másnak ne adják át, valamint a további felhasználók jogosultság-kiosztását körültekintően kezeljék, tekintettel arra, hogy a teljes vállalatra vonatkozóan bizalmas számlázási és hívásinformációkhoz férnek hozzá.
- a Szolgáltató kizár minden felelősséget és kártérítést, mely a Vállalati E-számla Rendszer illetéktelen használatából ered. A Kapcsolattartó egyebekben nem jogosult a Megállapodás részben vagy egészben történő módosítására. A meghatalmazás visszavonásig érvényes. A Vállalati E-számla Rendszer használatára vonatkozó meghatalmazás visszavonását a Szolgáltató részére a Felhasználó kötelezettsége bejelenteni, ellenkező esetben a meghatalmazás felhasználásából eredő valamennyi kárt a Felhasználó viseli.
- amennyiben az általa megadott adatok nem felelnek meg a valóságnak, vagy azokkal nem sajátjaként rendelkezik, úgy annak valamennyi jogkövetkezményét viseli.

1.5.3.2. A hiteles elektronikus számla igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai

A hiteles elektronikus számla igénybevételének tárgyi feltétele, hogy a Felhasználó rendelkezzen internet-hozzáféréssel.

A Vállalati E-számla Rendszer funkciói és a hiteles elektronikus számla további igénybevételi feltételei mindenkor megtekinthetők a Szolgáltató honlapján (www.one.hu) vagy a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban.

A hiteles elektronikus számla igénybevételének ideje alatt a Szolgáltató az általa kiállított számlák megjelenítéséért, elektronikus formában megjelenő számlakép hitelességéért, a Felhasználó adatainak védelméért, valamint a rendszer biztonságáért vállal felelősséget.

A hiteles elektronikus számla igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Szolgáltató, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát.

A tervezett üzemszünet idejéről a Szolgáltató legalább három naptári nappal előre a tájékoztató oldalán vagy elektronikus úton értesíti a Felhasználót.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Szolgáltató köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében. A Szolgáltató csak a neki felróható szándékos hibákkal okozott károkért felel.

Az ATM automatákon keresztüli díjfizetés során az Utólag Fizető Felhasználónak a kifizetéssel érintett előfizetői jogviszonyhoz/SIM kártyához tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia. Amennyiben az Utólag Fizető Felhasználónak több számlafizetője van, úgy az ATM automatákon keresztüli díjfizetés nem valósítható meg.

A hóközi díj befizetése értesítése alapján az abban megjelölt határidőig esedékes, a hóközi számla bevárása nélkül.

1.5.4. A számlakibocsátás határideje

A számlakibocsátásra a mindenkor jogszabályokban előírt határidők irányadók. A számla kézbesítési időpontja az a nap, amelyen a Felhasználó a számlát kézhez veszi, de legkésőbb az alábbiakban meghatározott nap:

- a hónap 6. napi számlazárással rendelkező Felhasználóknál a számlazárás napjával megegyező hónap 21. napja;
- a hónap 13. napi számlazárással rendelkező Felhasználóknál a számlazárás napjával megegyező hónap 28. napja;
- a hónap 19. napi számlazárással rendelkező Felhasználóknál a számlazárást követő hónap 6. napja;
- a hónap 25. napi számlazárással rendelkező Felhasználóknál a számlazárást követő hónap 12. napja;
- a hónap 28. napi számlazárással rendelkező Felhasználóknál a számlazárást követő hónap 16. napja.

Amennyiben a számla kézbesítésének napja nem munkanapra esik, úgy a fent meghatározott időpontot követő első munkanap a számla kézbesítésének időpontja. Amennyiben a Felhasználó aktuális számláját nem kapja kézhez a kézbesítési időpontig, úgy ezt 5 (öt) napon belül az Ügyfélszolgálatnál köteles jelezni.

Kiemelt Üzleti ügyfelek számára küldött számla esetén, amennyiben a számlán feltüntetett ügyfélazonosító formátuma 11 számjegyű „vevőkód/account number” felirattal, a Szolgáltató a számlát PDF fájlformátumú, a számviteli előírásoknak megfelelő – időbélyeggel és elektronikus aláírással ellátott – állományban küldi el a Felhasználó által megadott legalább 1 vagy több email címre (e-számla, amely tartalmazza a NAV XML-t is, küldő: ebill@one.hu), vagy a Felhasználó választása szerint:

- a.) papír alapon készíti el és postai úton küldi el a Felhasználó székhelyére vagy a Felhasználó által megadott számlázási címre (normál számla), vagy
- b.) PDF fájlformátumú, a normál számla eredeti képi formáját megőrző – időbélyeggel vagy elektronikus aláírással nem rendelkező, kinyomtatás után a normál számlával megegyező tartalmú – állományban emailben küldi el a Felhasználó által megadott legalább 1 vagy több email címre (távszámla).

A számlán feltüntetett fizetési határidő megállapításánál a Szolgáltató azzal a vélelemmel él, hogy

- a.) normál számla esetén a Felhasználó a postára adást követő 7. (hetedik) napon vette kézhez,
- b.) e-számla vagy távszámla esetén a számla a Szolgáltató rendszerében tárolt küldés időpontjában a Felhasználó számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget a Felhasználó vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

Az e-számla vagy a távszámla újraküldése díjmentes, normál papír alapú számlamásolat kiállításáért a Felhasználónak az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díjat kell fizetnie, kivéve, ha a számlamásolat igénylésének oka a számla postai kézbesítés elmaradása.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a számlázási időszakok meghatározására és azok módosítására.

1.5.5. A Szolgáltató az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyból fakadó díjkövetelések érvényesítése érdekében harmadik fél szolgáltatását veheti igénybe. A harmadik fél eljárása során felmerülő költségek – adminisztrációs költségek – a Felhasználót terhelik a Szolgáltató mindenkor Általános Szerződési Feltételek, illetve Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékleteiben meghatározottak szerint. A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Utólag Fizető Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó szerződést megkötő Felhasználó a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges igénybevevőjétől. Amennyiben a Felhasználó és a Számlafizető egymástól elkülönül, úgy a számla kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek. Ebben az esetben az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó szerződés feltételeit, valamint az Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeit a Számlafizetőnek is el kell fogadnia s ezt a Előfizetői Szerződés vagy az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor megerősítenie.

1.5.6. A különböző fizetési módokból adódó, Felhasználót érintő eltérések

1.5.6.1. Az Előfizető a díjakat készpénzben, banki átutalással, hitelkártyával, postautalványon, készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon keresztül, a Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybe vételével, illetve a Szolgáltató honlapján (www.one.hu/shop/szamlabefizetes) keresztül vagy a Szolgáltató előzetes kifejezett hozzájárulása esetén csoportos beszedési megbízás útján teljesítheti.

Az ATM automatákon keresztüli díjfizetés során a Felhasználónak a kifizetéssel érintett előfizetői jogviszonyhoz/SIM kártyához tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia. Amennyiben a Felhasználónak több számlafizetője van, úgy az ATM automatákon keresztüli díjfizetés nem valósítható meg.

A Szolgáltató és az ATM operátor/ Bank nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé a készpénzkiadó automatákon (ATM) keresztül történő számlabefizetés esetében. A tranzakciók a bankkártya használat szabályai szerinti vásárlási tranzakciónak minősülnek, így a kártyakibocsátó bankok a bankkártyával történő vásárlásokra vonatkozó mindenkor díjszabásukat alkalmazzák.

A számla kiegyenlítését terhelő banki és egyéb költségeket, amennyiben azok felmerülnek, a Felhasználó köteles viselni.

1.5.6.2. Utólag fizető lakossági Felhasználó számára a gyorsfizetés az online ügyfélszolgálaton bankkártyával vehető igénybe. A bankkártya regisztrációja díjmentes, a Szolgáltató bankkártya adatokat nem kezel, és nem tárol, a regisztrációkor egy egyedi azonosító generálódik, amivel a Szolgáltató azonosítja a bankkártyát. A bankkártya adatok megadásához átirányítunk az OTP bank oldalára.

A gyorsfizetésért a Szolgáltató külön díjat nem számol fel. A bankkártyával történő fizetésért a kártyakibocsátó bankok általában nem számolnak fel tranzakciós költséget, azonban ez bankonként eltérő lehet, ezért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben több bankkártyát is regisztrál a Felhasználó az online ügyfélszolgálaton, egy kártyát alapértelmezett bankkártyaként kell beállítani, amelyen a terhelés történik. Az alapértelmezett bankkártyát a Szolgáltató Online ügyfélszolgálatán, az Online fizetési beállítások menüpontban lehetséges módosítani.

1.5.6.3. A Szolgáltató a díjak teljesítését a Szolgáltató díjbeszedő partnerein keresztül is lehetővé teszi. A díjbeszedő partnerek a befizetéseket a Szolgáltató nevében eljárva, a Szolgáltató megbízott pénztáraként veszik át.

A szolgáltató megbízott díjbeszedő partnerei és az általuk biztosított díjfizetés módjai:

- Magyar Lapterjesztő Zrt. (Székhely: 1097. Budapest, Táblás utca 32.) mint adafeldolgozó: A díjfizetés a díjbeszedő partner által üzemeltetett üzlethálózatban, (Inmedio, Relay és hírlapárusító üzletek) POS terminálokön lebonyolított tranzakciók során készpénzzel vehető igénybe. A díjfizetés során az Utólag Fizető Felhasználónak a kifizetéssel érintett jogviszonyhoz tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia. A díjbeszedő partner a sikeres befizetést követően az átvételt igazoló pénztári, nem adóügyi bizonylatot állít ki. A tranzakcióért a Szolgáltató és a díjbeszedő partner külön díjat nem számol fel.

1.5.6.4. A számla kiegyenlítésének napja:

- postai átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával történő fizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- készpénzes befizetés esetén az a nap, amikor a Felhasználó az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;
- banki ATM automatán keresztül történő befizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- csoportos beszédési megbízás esetén az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel
- A Szolgáltató honlapján (www.one.hu/shop/szamlabefizetes) keresztül történő befizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.
- A Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybe vételével történő befizetés esetén az a nap, amikor a Felhasználó sikeres befizetést hajt végre a díjbeszedő partnernél.

1.5.6.5. A csoportos beszédési megbízás esetén, amennyiben az érintett pénzügyintézet (bank) kétszer egymás után visszautasítja a Szolgáltató beszédési igényét, úgy a Felhasználó a továbbiakban a díjakat csak készpénzben, készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon keresztül egyenlítheti ki. Ezután – a Szolgáltató által kezdeményezett fizetési mód váltást követően – a csoportos beszédési megbízás, mint fizetési mód, csak három hónap elteltével választható ismételt.

1.5.6.6. A Szolgáltató jogosult a számlában megadott fizetési határidő eredménytelen leteltét követően napi késedelmi kamatot felszámítani a Felhasználó hátralékos, ki nem fizetett tartozása után. A kamatfizetési kötelezettség Üzleti Előfizetőknél és Kiemelt Üzleti Előfizetőknél a 2017.08.01. előtt kötött előfizetői szerződések esetén a késedelem 31. napjától, a 2017.08.01. után kötött előfizetői szerződések esetén a késedelem első napjától esedékes. Egyéni Előfizetőknél a késedelem első napjától esedékes. A késedelmi kamat mértéke évi 12 százalék.

1.5.7. Limitfigyelés

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételén túl olyan fizetési műveletet nyújt a Felhasználó számára, amelynek keretében a Felhasználó

- a) digitális tartalmat és hangalapú szolgáltatásokat tud vásárolni, vagy
- b) az Eszköztől vagy annak segítségével jótékonyági tevékenység keretében vagy jegyvásárlás céljából tud olyan fizetési műveletet végezni,

aminek az ellenértékét a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatói számlára terheli és az Előfizetőnek kiszámlázza, akkor az egyszeri fizetési művelet összege tekintetében a Szolgáltató olyan limitet alkalmaz, amelynek az összege nem haladja meg a 15 000 forintot és a fizetési műveletek kumulált összege egy Előfizetői SIM Kártyára nézve - ideértve az előre feltöltött egyenleggel rendelkező előfizetőket is - naptári hónaponként nem haladja meg a 90 000 forintot.

1.5.8. Pénznem, kerekítés

Minden ár forintban értendő, az árak az áfát tartalmazzák, kivéve azokban a pontokban, ahol ez eltérően került megjelölésre. Azon esetekben, amikor a közölt bruttó árak nettó értéke végtelen tizedestört, két tizedesjegyre lefelé kerekítünk. A számla pénznemétől eltérő pénznemben megállapított rendszeres díjak azon a Magyar Nemzeti Bank által közzétett deviza középárfolyamon kerülnek átváltásra, amely napon a Szolgáltató a számlát kiállította, egyszeri díjak esetén azon az árfolyamon, amelyik napon az adott tevékenységet a Szolgáltató végrehajtotta.

1.5.9. Díjak

Az Egyéb Szolgáltatások elszámolása a jelen ESzSzF-ben, vagy az Egyedi Szerződésben meghatározott díjakon történik. A Felhasználók Egyéb Szolgáltatásokkal történő elszámolásakor annak díjai hozzáadódhatnak a Felhasználó havi elektronikus hírközlési számlájához. Egyéb Szolgáltatások egyszeri, illetve havidíjai – eltérő rendelkezés hiányában – az elektronikus hírközlési szolgáltatás díján felül értendők. A havidíjak – a havi előfizetési díjhoz hasonlóan – számla ellenében, előre esedékesek.

A Szolgáltató és a Felhasználó esetenkénti tevékenységek esetén a tárgydőszakra vonatkozóan átalánydíjban vagy keretösszegben állapodhatnak meg, amely az adott tevékenység Szerződésben meghatározott korlátok közötti tetszőleges számú, vagy a keretösszegben foglalt mennyiségű vagy adott esetszámmal történő felhasználását fedezi. Amennyiben a felhasználás meghaladta a korlátként megadott mennyiséget vagy a keretösszeget, a Felhasználó bármikor ismételtlen megrendelheti, vagy a túlfelhasználatot esetenként utólag fizeti meg.

Amennyiben a jelen ESzSzF alapján igénybe vett Egyéb Szolgáltatás a Felhasználó kérésére szüneteltethető, a szünetelés időtartama alatt a Szerződésben meghatározott díj, ennek hiányában a havidíj 50%-a fizetendő.

Amennyiben a jelen ESzSzF alapján igénybe vett Egyéb Szolgáltatás a Szolgáltató által korlátozásra kerül, a korlátozás időtartama alatt a havidíj 100%-a fizetendő.

1.5.10. Elektronikus Számlainformációs szolgáltatás

Felhasználó Internetkapcsolaton keresztül a számlázási adatait számítógépén megjelenítheti, letöltheti, valamint azokról elemzéseket készíthet. A szolgáltatást a Szolgáltató elektronikus hírközlési előfizetői vehetik igénybe díjmentesen.

1.5.11. Futár által kézbesített szállítás díja

Futár igénybevételével történő szállítás díja szállítási címenként és szállításonként bruttó 1 257 Ft Magyarország területén.

1.5.12. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató számlája a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3. §. (4) bekezdés 1. pontjában írtak szerinti közvetített szolgáltatást is tartalmazhat.

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó abban állapodnak meg, hogy a szerződés szerű teljesítést a Felhasználónak eseti (egyszeri) vagy rendszeres Teljesítés igazolás kiállításával kell igazolnia, a Felhasználó köteles a Szolgáltatás jellegének megfelelően haladéktalanul, eseti Teljesítés igazolás esetén 8 (nyolc) napon belül, rendszeres Teljesítés igazolás esetén legfeljebb a tárgydőszakot követő 5 (öt) napon belül igazolni.

A Felhasználó a Teljesítés igazolás kiadását a Szolgáltató szerződés szerű teljesítése esetén nem tagadhatja meg, különösen nem támaszthat olyan feltételeket, amelyeket a KÜÁSZF, ESzSzF, vagy a Szerződés nem tartalmaz, pl. a

Felhasználó érdekkörébe tartozó hálózat vagy a csatlakozó berendezés hibája vagy a Felek közötti korábbi üzleti gyakorlat, szokás, továbbá az adott üzletágban alkalmazott szokások.

Amennyiben a Felhasználó a hivatkozott határidőn belül a Teljesítés igazolást nem adja ki és a teljesítéssel kapcsolatos kifogást sem terjeszt elő, részéről a teljesítést elfogadottnak (igazoltnak) kell tekinteni, a Szolgáltató jogosult az érintett számlát kiállítani.

1.6. Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt felhasználói és számlafizetői adatok fajtáit, azok kezelésének célját, az adatkezelés jogalapját, az adatok Szolgáltatónál történő tárolási időtartamát, illetve az egyéb adatbiztonságra vonatkozó feltételeket az ESzSzF 3. számú Adatkezelési tájékoztató melléklete tartalmazza.

1.7. Egyéb Szolgáltatásokra vonatkozó jogviszony megszűnésének esetei és feltételei, valamint a jogviszony megszűnésekor irányadó eljárás

1.7.1. Az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszony megszűnésének esetei

Kiemelt Üzleti ügyfelekkel kötött Szerződés Szolgáltató általi azonnali hatályú felmondása

Szolgáltató jogosult az Informatikai, Adatközponti vagy Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó Szerződés azonnali hatályú felmondására, ha

- a.) a Felhasználó 1 (egy) éven belül több mint 2 (kettő) alkalommal fizetési késedelembe esik, és tartozását legalább 8 (nyolc) napos határidőt biztosító, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés (fizetési felszólítás) ellenére sem rendezi,
- b.) a Felhasználó felróhatóan kárt okoz a Szolgáltató vagy annak ügyfelei, partnerei, jogutódjai, leányvállalatai tulajdonában vagy használatában lévő hírközlő és/vagy IT hálózatban, illetve berendezésében,
- c.) a Felhasználó az Adatközpontban elhelyezett hírközlési és/vagy IT berendezése nem felel meg a Felek által egyeztetett és a Szerződés mellékletében rögzített berendezéseknek és/vagy ezen berendezéseket nem szerződésszerűen üzemelteti.
- d.) a Felhasználó által saját berendezésein végzett karbantartási, üzemeltetési munkák során a Felhasználó képviselői veszélyeztetik vagy szolgáltatás kiesést okozva lehetetlenné teszik a Szolgáltató vagy annak ügyfelei, partnerei, jogutódjai, leányvállalatai berendezéseinek működését.
- e.) a Felhasználó a Szolgáltatót vagy annak közreműködőjét karbantartási, felújítási, ellenőrzési munkájában 48 (negyvennyolc) óránál hosszabb időtartamban zavarja vagy akadályozza,
- f.) a Felhasználó a Szolgáltató tudomása és/vagy beleegyezése nélkül a Szerződés tárgyát képező bérleményt albérletbe adja;
- g.) a Felhasználó a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépben szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal kárt okoz;
- h.) a Felhasználó a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépet elidegeníti, vagy azt egyéb módon megterheli, vagy albérletbe adja;
- i.) a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén;
- j.) a Felhasználó fizetésképtelenségét bíróság megállapította;
- k.) egy 45 (negyvenöt) napnál tovább fennálló Vis Maior esemény következtében a Felhasználó nem teljesíti kötelezettségeit a Szolgáltató felé.

Informatikai és egyéb szolgáltatás esetén amennyiben a korlátozás oka a Felhasználó értesítését követő 15. (tizenötödik) napon is fennáll és a Felhasználó a korlátozás okát nem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani és a Felhasználóval szemben a jogviszony megszűnése esetén érvényes rendelkezések szerint eljárni

Mivel az Egyéb Szolgáltatások igénybevétele – eltérő rendelkezés hiányában – előfeltétele, hogy annak Felhasználója rendelkezzen a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatásának igénybe vételére irányuló előfizetői szerződéssel, így ezen előfizetői szerződés megszűnése esetén – kifejezett eltérő rendelkezés hiányában – az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó szerződés is egyidejűleg megszűnik.

Az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszony megszűnik továbbá:

- Közös megegyezéssel: Az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszony megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő felek közösen ebben megállapodnak. Felek a ráutaló magatartással kötött Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg.
- Az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszony időtartamának letelte esetén.
- Az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszony felmondása, illetve elállás esetén, különösen az alábbi esetekben:

- Szolgáltató vagy a Felhasználó jogutód nélküli megszűnése, illetve vele szemben csőd, felszámolás vagy végelszámolás jogerős határozban való elrendelése,
 - Természetes személy Felhasználó halála,
 - Felhasználó súlyos vagy ismételt szerződésszegése, illetve az Egyéb Szolgáltatás rendeltetés ellenes használata,
 - Vis maior esemény bekövetkezése esetén.
- Szolgáltató – illetve Szolgáltató bármely alvállalkozójának – szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy módosítják, illetve bármely egyéb okból nem tud eleget tenni az ESzSzF-ben foglalt kötelezettségeinek.

Felhasználó az egyes Egyéb Szolgáltatásokra irányadó feltételek szerint jogosult az Egyéb Szolgáltatástól elállni, illetve azt felmondani. Felhasználó személyesen a Szolgáltató üzlethelyiségében jogosult elállni, illetve felmondani az elállással, illetve felmondással érintett szolgáltatástól és köteles a következő adatokat megadni: érintett hívószám, annak hiányában a szolgáltatás azonosítója, ügyfélbiztonsági kód vagy Személyes Biztonsági Kód, felhasználó neve. A Szolgáltató kérheti továbbá a Felhasználó elállási jogosultságának ellenőrzéséhez további adatok megadását, valamint egyéb olyan telefonszámot, ahol visszahívható.

Amennyiben a Szolgáltató a Szerződés vagy Igénybejelentés alapján a Szolgáltatás létesítését már megkezdte és erről a Felhasználót értesítette, a Felhasználót elállási jog nem illeti meg, ebben az esetben az ESzSzF-ben foglaltak szerint mondhatja fel a Szerződést.

A Felhasználó által gyakorolt elállás esetén az addig igénybe vett Szolgáltatás díja mellett a Felhasználó köteles a Szolgáltatónak addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltatás reményében áru (Eszköz, Készülék) átadása történt, úgy azt a Felhasználó köteles az elállástól számított 30 (harminc) napon belül tartozékaival együtt hiánytalanul, lehetőleg az eredeti csomagolásával, sértetlenül és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni és az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

Amennyiben a Felhasználó határozott időtartamú kötelezettséget vállalt arra, hogy az Egyéb Szolgáltatást vagy terméket igénybe veszi, és az Egyéb Szolgáltatást az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével vette igénybe, amennyiben az Egyéb Szolgáltatástól eláll, illetve felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, a Szolgáltató a lakossági vagy Üzleti Felhasználó által a szolgáltatás nyújtás megkezdésétől igénybevett kedvezményeket vagy az adott szolgáltatásnál megjelölt egyéb összeget (kötér), Kiemelt Üzleti Felhasználó esetén a határozott időtartamból hátralévő díjakkal megegyező összeget kötbérként követelheti vagy a Szerződésben meghatározott egyéb jogkövetkezményt alkalmazhatja.

1.7.2. Eljárás a jogviszony megszűnésekor

1.7.2.1. Az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszony megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Felhasználó köteles a fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni.

1.7.2.2. Az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszony megszűnése után a Szolgáltató az utolsó tárgyi időszakra vonatkozó számlát, valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld a Felhasználó részére.

1.7.2.3. Az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató a Felhasználóval, illetve a Számlafizetővel csak abban az esetben létesít új Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszonyt, ha a Felhasználónak vagy a Számlafizetőnek vele szemben szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszony, illetve az Előfizetői Szerződésének megszűnése nem a Felhasználó és/vagy a Számlafizető érdekkörében felmerülő okból történt. Amennyiben a Felhasználó vagy a Számlafizető a korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel (legalább 2 (kettő) hónappal az esedékességet követően) egyenlítette ki, úgy a Szolgáltató jogosult a hitelképesség-vizsgálat eredményétől függő összegben díjelőleg befizetését előírni. A befizetett díjelőleget a Szolgáltató az előleg befizetésétől számítva 12 (tizenkét) befizetett számla után folyamatosan, a Felhasználó mindenkor aktuális számlájában írja jóvá.

1.7.2.4. Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán a Felhasználó bejelenti, hogy az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszonyt álképviselő létesítette, és a hatósági vizsgálat megállapítja, hogy az Egyéb

Szolgáltatásra irányuló jogviszony létesítésekor visszaélés történt, a Szolgáltató az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszonyt semmisnek tekinti.

Az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszonyból eredő igényeinek érvényesítését a Szolgáltató az illetékes hatóság eljárásának jogerős (amennyiben értelmezhető) lezárultáig felfüggeszti.

A bejelentés megtételéhez szükséges a rendőrségi jegyzőkönyv vagy feljelentés másolata arról, hogy a Felhasználó személyazonosításra alkalmas okmányait az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszony létesítése előtt elvesztette, illetve azokat ellopták, vagy arról, hogy a Felhasználó adataival visszaélve, vagy bűncselekmény elkövetésével kötöttek Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszonyt a Szolgáltatóval.

- 1.7.2.5.** A Felhasználó elállása/felmondása, illetve Szolgáltató felmondása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott jogviszony alapján Felhasználónak esetlegesen vissza járó díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni, a Felhasználó pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által a Felhasználó részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni és az esedékes, kiszámlázott díjakat Szolgáltató felé megfizetni.

1.8. A Felhasználónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

1.8.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A Felhasználó és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyból eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni.

A felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

A Felhasználó és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

A Felhasználó – a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Felhasználót érintő költségekért.

A Felhasználó köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató vagy megbízottja előre egyeztetett időpontban a Szolgáltatás létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése, a Szolgáltatás kiépítése és üzemeltetése, valamint hibaelhárítás céljából beléphessen és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket és kábeleket elhelyezze. Amennyiben az ingatlan nem a Felhasználó tulajdona, köteles az ingatlan tulajdonosának vagy kezelőjének a hozzájárulását megszerezni és azt a Szerződés teljes időtartama alatt fenntartani.

A Felhasználó köteles közreműködni a Szolgáltató rendszereivel kapcsolatos, a Szolgáltató vagy a rendszerek szállítói által kezdeményezett megfelelőségi vizsgálatok sikeres lefolytatása érdekében. Ennek körében köteles tölteni a Szolgáltató azon rendszereinek átvilágítását, amelyeken a Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja; köteles megadni azon szükséges fizikai és logikai hozzáféréseket, amelyek a megfelelőségi vizsgálat lefolytatásához szükségesek; valamint köteles minden más ésszerű, indokolt közreműködést tanúsítani. Ilyen esetekben a felek a titoktartási és adatvédelmi szabályok tiszteletben tartásával járnak el, azzal, hogy a felek kötelesek együttműködni abban, hogy a személyes adat átadására csak szükséges esetben és arányban kerüljön sor. Amennyiben a fentiek során személyes adatok átadására is sor kerül, és a Szolgáltató, illetve rendszer szállítója (vagy ezek megbízottja) adatkezelői minőségben jár el, az adatkezelés jogcíme elsősorban a Szolgáltató és az ügyfél közötti szerződés teljesítése, másodsorban a Szolgáltató és a szállító jogszerű érdeke.

1.8.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha a Felhasználó a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja.

Egyéb kötelezettségek:

- a) A Felhasználó nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni. A Szolgáltatás továbbértékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak a Felhasználó általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak a Felhasználók általi személyes igénybevehetősége.
- b) A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszony keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, illetve felhasználói bejelentés és panasz megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben a Felhasználó ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Felhasználót felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére. Amennyiben a Felhasználó a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondani.

- c) Felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, a rendeltetésellenes és visszaélésszerű magatartástól tartózkodni, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és személyhez fűződő jogai megsértésétől tartózkodni.
- d) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtása érdekében a Felhasználó telephelyén elhelyezett berendezéseket bármikor megvizsgálni és a rendeltetészerű használatát ellenőrizni. A Felhasználó köteles a bejutást az előzetesen egyeztetett időpontban lehetővé tenni.
- e) Felhasználó köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Szolgáltatás nem rendeltetészerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül a Felhasználót egyéb költség nem terheli.
- f) —
- g) Amennyiben a Felhasználó a rendeltetészerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:
 - akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetészerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy
 - a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
 - a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,
 - a jelen pontban meghatározott egyéb rendeltetésellenes használatot folytat,
 úgy a Szolgáltató felszólítja a Felhasználót a nem rendeltetészerű használat haladéktalanul, de legfeljebb 24 (huszonnégy) órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben a Felhasználó a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.
 Amennyiben a nem rendeltetészerű használat során bűncselekmény gyanúja merül fel, a Szolgáltató azt bejelenti az illetékes hatóságnak, és együttműködik hatóságokkal a vonatkozó eljárások lefolytatása során.
- h) A Felhasználó kötelessége és felelőssége gondoskodni arról, hogy a Felhasználó érdekkörébe tartozó személyek – ideértve különösen a Felhasználó saját ügyfeleit, felhasználóit – ne folytassanak rendeltetésellenes használatot, és a jelen pontban meghatározott magatartási szabályokat köteles az ügyfeleivel kötött szerződésben megfelelően előírni. A Felhasználó érdekkörébe tartozó személyek által tanúsított rendeltetésellenes használat esetén a Szolgáltató ugyanúgy jár el, mintha a rendeltetésellenes magatartást a Felhasználó tanúsította volna.

1.8.3. Az adatváltozás bejelentése

A Felhasználó az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszony megkötésével kijelenti, hogy az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszony saját nevében való megkötésére jogosult, a cselekvőképessége korlátozva nincs. Amennyiben a Felhasználó korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott természetes személy, úgy az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszony megkötéséhez törvényes képviselőjének vagy gondnokának előzetes írásbeli hozzájárulása (a gondnokság alá helyezésről szóló dokumentum bemutatása/átadása mellett) szükséges. A Szolgáltató rendszerében – az írásbeli hozzájárulások, valamint a gondnokság alá helyezésről szóló dokumentum – tárolása elektronikus másolat formájában történik.

A Felhasználó az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyban rögzített adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés megtételével és kezelésével kapcsolatos tudnivalókat az ESzSZF 1.4.1. pontja tartalmazza. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott felhasználói adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban a Felhasználó szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti a Felhasználótól.

1.9. Az Egyéb Szolgáltatások kapcsán felmerülő kártérítési eljárás és elévülés szabályai

1.9.1. Szolgáltató kártérítési felelőssége

Az ESzSzF-ben foglalt szolgáltatások nyújtása során, amennyiben a Szolgáltató az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszonyra vonatkozó feltételek megszegésével a Ptk. 6:142. § szakasza szerint a Felhasználónak kárt okoz, Felhasználó kárai megtérítését kérheti a Ptk. 6:143. § (1) - (3) bekezdésében foglalt mértékben, amely alapján a Szolgáltató kártérítési felelőssége a szolgáltatás tárgyában okozott kárra terjed ki, a jogosult vagyonában keletkezett egyéb károk és az elmaradt vagyoni előny kivételével.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Egyéb Szolgáltatások felhasználóit amiatt érik, mert a Szolgáltató – illetve Szolgáltató bármely alvállalkozójának – szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy módosítják, illetve bármely egyéb okból ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az ESzSzF-ben foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Egyéb Szolgáltatásokra vonatkozó Szerződés automatikusan megszűnik, az erről szóló értesítésben megjelölt időpontban.

Szolgáltatót a harmadik felek közreműködésével nyújtott Egyéb Szolgáltatásokkal kapcsolatban nem terheli felelősség az Egyéb Szolgáltatás nyújtásában közreműködő harmadik felek feladatkörébe tartozó tevékenységeikért, Szolgáltató ilyen esetben kizárólag az adott Egyéb Szolgáltatás tekintetében az általa nyújtott tevékenységeikért (így. pl. szerződéskötés, számlázás, díjbeszedés, panaszkezelés stb.) tartozik felelősséggel, míg az Egyéb Szolgáltatással kapcsolatos egyéb tevékenységeikért az abban közreműködő harmadik személy felel.

Közép- és nagyvállalati ügyfeleknek nyújtott adatközponti és informatikai szolgáltatásokra vonatkozó speciális feltételek

A Szolgáltató a Szerződés Szolgáltató általi felróható megszegésével a Felhasználó vagyonában keletkezett tényleges, igazolt kárt köteles megtéríteni a **Ptk.** és a jelen pont rendelkezései szerint.

Gondatlanságból eredő szerződésszegés esetén a Szolgáltató felelőssége káreseményenként nem haladhatja meg a Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatás **6 (hat) havi** nettó díjának összegét.

A Szolgáltató nem felel az elmaradt vagyoni előnyért, hírnévben okozott kárért és más nem vagyoni és egyéb következménykárért, a harmadik személy által okozott erőszakos rongálás (pl. kábelelvágás, berendezések eltulajdonítása), illetve számítógépes hálózat vagy végpont elleni informatikai (pl. DDoS) támadás – kivéve, ha a bekövetkezéséből eredő károk elleni védelem kifejezetten az adott Szolgáltatás részét képezi – okozta kárért.

Szolgáltató a fenti felelősségkorlátozást arra tekintettel állapítja meg, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásokat és az általa vállalt kötelezettségeket a Szerződésben rögzített díj ellenében nyújtja, illetve teljesíti a Felhasználó részére.

Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy magatartása nem volt felróható. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a Felhasználó a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Felhasználó a Szolgáltatás igénybevételével összefüggésben a Szolgáltatónak okozott, és neki vagy az általa igénybe vett, illetve vele jogviszonyban álló harmadik személynek felróható kár bekövetkezése esetén a ténylegesen felmerült kárért és a vagyoni hátrány csökkentéséhez szükséges költségért tartozik felelősséggel, elmaradt haszonért nem.

Semmi nem zárja ki vagy korlátozza a Szolgáltató vagy a Felhasználó felelősségét az ő vagy a nevében eljáró alkalmazottai, közreműködői szándékos károkozásáért, az életben, testi épségben, az egészségben okozott károsodásért.

Szolgáltató a Szerződés hatálya alá eső vagyontárgyak tekintetében az elemi csapásból és más külső behatásból eredő károk fedezésére szolgáló vagyonbiztosítással rendelkezik, amely kiterjed a Felhasználó tulajdonában álló vagy általa bérelt és a Szolgáltató telephelyén szabályszerűen elhelyezett eszközökre is.

Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatások tekintetében általános felelősségbiztosítással rendelkezik, amely biztosítja az okozott kár megtérítését.

1.9.2. Az Egyéb Szolgáltatások felhasználóinak kártérítési igényeivel kapcsolatos eljárás

Az Egyéb Szolgáltatások felhasználói kártérítési igényüket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelenthetik be szóban vagy írásban. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti az Egyéb Szolgáltatások felhasználóit. A Szolgáltató az általa elismert és az Egyéb Szolgáltatások felhasználói által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét utólag fizető felhasználók esetén a következő elszámolás alkalmával az Egyéb Szolgáltatások felhasználói számláin egy összegben jóváírja, előre fizető felhasználók esetében 30 (harminc) napon belül az előfizetés egyenlegén egy összegben jóváírja. Az Egyéb Szolgáltatások igénybevételére irányuló jogviszony megszűnése esetén az Egyéb Szolgáltatások felhasználói választásaik szerint, a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül azt az Egyéb Szolgáltatások felhasználói részére egy összegben visszafizeti.

1.9.3. Felhasználó kártérítési felelőssége

Amennyiben a Felhasználó az Egyéb Szolgáltatások igénybevétele során részére átadott eszközön bármilyen nem engedélyezett beavatkozást eszközöl vagy azt nem rendeltetésszerűen használja, vagy a Szolgáltatónak az Egyéb Szolgáltatás igénybe vétele során egyéb módon kárt okoz, Szolgáltató ezt az Egyéb Szolgáltatásra irányuló jogviszony megszegésének tekinti és jogosult azt azonnali hatállyal felmondani és a Felhasználótól kártérítést követelni.

1.9.4. A Felhasználó által tárolt vagy továbbított adattartalomért való felelősség

A Felhasználó a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel az Egyéb Szolgáltatás igénybevétele során az általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. A Felhasználó nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma, vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős a Felhasználó által az Egyéb Szolgáltatás kapcsán átvitt, továbbított vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználó számítógépeiben vagy egyéb eszközeiben, illetve azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle ésszerűen elvárhatóat megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a Szolgáltató által használt vagy saját hálózatán továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet, illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag a Felhasználó kockázatára történik.

1.9.5. Az elévülés szabályai

Az ESzSzF szolgáltatásaiból származó polgári jogi igények a polgári jog általános szabályai szerint – fő szabály szerint 5 (öt) év alatt - évülnek el. A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

1.10. Értesítések

1.10.1. A Szolgáltató a Felhasználónak küldött értesítését választása szerint a következő módon küldheti meg:

- a) számlalevélben, illetve számlaértesítő elektronikus levélben;
- b) a Felhasználó közvetlen értesítésével, személyesen (szóban), postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (például telefonon, SMS-ben, MMS-ben, elektronikus levélben);
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással.

1.10.2. Az alábbi esetekben – kivéve, ha az ESzSzF az egyes szolgáltatások tekintetében speciális kézbesítési vélelmeket állapít meg – a Felek úgy tekintik, hogy a Szolgáltató Felhasználónak küldött értesítése a Felhasználó részére – ellenkező bizonyításig – kézbesítésre került, és ezáltal hozzáférhetővé vált:

- a) A számlalevélben és az egyéb – tértivevény-szolgáltatás nélkül – postai úton megküldött értesítés esetén a postára adástól számított 7. (hetedik) napon;
- b) a tértivevény-szolgáltatással küldött értesítés esetén a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában;
- c) amennyiben a tértivevény-szolgáltatással küldött értesítés átvételét a címzett megtagadta, akkor a kézbesítés megkísérlésének a napján, amennyiben pedig a küldemény „nem kereste”, „a címzett ismeretlen” vagy „ismeretlen helyre költözött” jelzéssel érkezik vissza a Szolgáltatóhoz, akkor a postai feladás napját követő 5. (ötödik) napon;
- d) SMS-ben vagy MMS-ben küldött értesítés esetén a kézbesítési visszaigazolás napján. Amennyiben a Felhasználó érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, akkor a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább öt (5) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon;
- e) elektronikus levélben küldött értesítés esetében az elektronikus levélnek a Felhasználó e-mail címére történő megküldésének – a levelezési rendszer által rögzített – napján.

1.10.3. A Felhasználó jogosult bizonyítani, hogy az értesítést önhibáján kívül (ideértve a Felhasználótól független műszaki-technikai meghibásodást, a postai szolgáltatónak felróható okot, valamint a vis maiort) nem vált számára hozzáférhetővé. Amennyiben a Szolgáltató értesítési kötelezettségének a számlalevélen tesz eleget, úgy az értesítés megtörténte és a hozzáférés ténye tekintetében ellenbizonyításnak nincs helye, ha a Felhasználó az adott számlát vagy legalább annak egy részét megfizette, illetve azzal kapcsolatban bármilyen észrevétellel, kifogással, számlapanasszal fordul a Szolgáltatóhoz.

1.10.4. A Felhasználó az értesítéseit a Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségeire küldheti meg.

2. MobilVásárlás

A MobilVásárlás szolgáltatások igénybevételének jelen ESzSzF-ben nem részletezett feltételei tekintetében a MobilVásárlás szolgáltatásról az Általános Szerződési Feltételekben, valamint a Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételekben leírtak, valamint ezen általános szerződési feltételeknek a szolgáltatás korlátozására vonatkozó rendelkezései irányadóak.

Előfizető/Felhasználó elfogadja, hogy a MobilVásárlás szolgáltatások igénybevételi feltételeinek megismerésével és elfogadásával egyidejűleg a MobilVásárlás szolgáltatásokra vonatkozó adatkezelési tájékoztatót is elfogadja:

www.one.hu/adatkezeles

Mobilvásárlás Szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult a Felhasználóval a jogszabály, valamint a mindenkor mobil vagy vezetékes általános szerződési feltételek alapján az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt, illetve Harmadik Felek (továbbiakban: Kereskedő(k)) által értékesített termékeket, ideértve mind a fogyasztási cikkeket, mind a szolgáltatásokat (változatlan formában) továbbszámolni és továbbértékesíteni, valamint az ellenértéket a Felhasználóval szemben – a Felhasználó elektronikus hírközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére – érvényesíteni. Amennyiben a jelen ESzSzF egyes szolgáltatásokra vonatkozó része másként nem rendelkezik, a MobilVásárlás szolgáltatást mind Előre Fizető, mind Utólag Fizető Előfizetők igénybe vehetik.

A Mobilvásárlás szolgáltatás igénybevétele Telemetria, ReadyFleet, Okos Eszközmonitoring és Irodai díjcsomag szolgáltatások esetén Üzleti Előfizetők számára és 2021. április 1. után szerződést kötő Kiemelt Üzleti Előfizetők számára nem elérhető.

A MobilVásárlás Szolgáltatást a Szolgáltató szolgáltatásonként eltérő, az adott szolgáltatáshoz rendelt hívószámon keresztül nyújtja.

A termékek megvásárlása során a Szolgáltató a hírközlési szolgáltatás keretében felszámítja a MobilVásárlás Szolgáltatás során küldött SMS-ek díját a Felhasználó tarifacsomagjának megfelelő, hálózaton belüli normál díjas SMS díjazása szerint.

A MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználó tudomásul veszi, hogy köteles megfizetni a termék vételárát, a termék megvásárlásához küldött SMS-ek díját.

A termékek vételárát minden esetben a Kereskedők határozzák meg, azt saját honlapjukon, illetve az adott szolgáltatásnak megfelelő, az Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeiben megjelölt módon hozzák nyilvánosságra.

A MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevételével a Felhasználók mobil rádiótelefon készülékeik segítségével a Szolgáltatótól és/vagy Kereskedőtől a Szolgáltató, illetve a Kereskedők honlapján, valamint a Szolgáltató Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeiben megjelölt termékeket – Utólag Fizető Előfizetők az MCOM értékhatár erejéig, Előre Fizető Előfizetők pedig a rendelkezésre álló egyenlegük bruttó 250 Ft feletti részének erejéig – rendelhetik és vásárolhatják meg.

Minden Utólag Fizető Előfizető részére a Szolgáltató egyedileg, külön-külön megállapított, rendszeres időközönként felülvizsgált összeget (továbbiakban: Egyedi Értékhatár) állapít meg. Az Egyedi Értékhatár számítása a mobil-rádiótelefon, a vezetékes nélküli internet szolgáltatás esetében is azonos. Az Egyedi Értékhatár 30%-70% arányban megoszlik mobilvásárlás értékhatára (a továbbiakban: MCOM értékhatár) és egyéb telekommunikációs értékhatára (a továbbiakban: Telco értékhatár), mely aránytól a Felek közös megállapodással eltérhetnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben. Az Egyedi Értékhatárra vonatkozó rendelkezések teremtik meg az alapot az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozásnak az ÁSZF alapján. Az MCOM értékhatár és/vagy Telco értékhatár elérése esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja: az MCOM értékhatár és/vagy Telco értékhatár 80%-nak elérésekor SMS értesítés, majd az MCOM értékhatár és/vagy Telco értékhatár átlépését követően SMS vagy hívás formájában értesíti az előfizető által megjelölt hivatalos kapcsolattartót.

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételén túl olyan fizetési műveletet nyújt az Előfizető számára, amelynek keretében az Előfizető

- a) digitális tartalmat és hangalapú szolgáltatásokat tud vásárolni, vagy
- b) az Eszköztől vagy annak segítségével jótékonyági tevékenység keretében vagy jegyvásárlás céljából tud olyan fizetési műveletet végezni,

aminek az ellenértékét a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatói számlára terheli és az Előfizetőnek kiszámlázza, akkor az egyszeri fizetési művelet összege tekintetében a Szolgáltató olyan limitet alkalmaz, amelynek az összege nem haladja meg a 15 000 forintot és a fizetési műveletek kumulált összege egy Előfizetői SIM Kártyára nézve - ideértve az előre feltöltött egyenleggel rendelkező előfizetőket is - naptári hónaponként nem haladja meg a 90 000 forintot

Az Egyedi Értékhatar az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

Az Egyedi Értékhatar mértéke az Utólag Fizető Előfizető Szerződése fennállásának időtartamától és az egy Számlafizetőhöz tartozó SIM kártyák száma alapján kerül meghatározásra az alábbiak szerint (ha a Felek ettől közös megállapodással el nem térnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben):

0-6 hónapig	1-10 darab SIM esetén nettó 24 000 Forint, 10 SIM felett nettó 3 000 Forint /SIM
7-12 hónapig	1-8 darab SIM esetén nettó 29 000 Forint, 8 SIM felett nettó 4 000 Forint /SIM
13-24 hónapig	1-5 darab SIM esetén nettó 34 000 Forint, 5 SIM felett nettó 6000 Forint /SIM
25-36 hónapig	1-3 darab SIM esetén nettó 39 000 Forint, 2 SIM felett nettó 12 000 Forint /SIM
37 hónap felett	1-2 SIM esetén nettó 48 000 Forint, 2 SIM felett nettó 18 000 Forint /SIM

A fenti értékhatar-számítás Számlafizetőnként értendő. Az adott Utólag Fizető Előfizetőre vonatkozó Egyedi Értékhatar mértékéről a Szolgáltató a 1270-es, illetve 1420-as Ügyfélszolgálati telefonszámokon ad tájékoztatást az érintett kérésére.

Az MCOM és/vagy Telco értékhatar elérése esetén Szolgáltató hóközi díjfizetést jogosult követelni. A hóközi díj befizetése készpénzzel, vagy készpénzt helyettesítő eszközzel (kártyával, Szolgáltató értékesítési pontjain), banki úton: átutalással (kizárt az inkasszó) és postai úton: készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon keresztül teljesíthető. Az Utólag Fizető Előfizető az ügyfélszámla állásáról az Online Ügyfélszolgálaton tájékozódhat, az információk tájékoztató jellegűek.

Az MCOM és/vagy Telco értékhatar túllépéséről a fenti bekezdésben meghatározott módon értesíti a Szolgáltató a Felhasználót, illetőleg az általa megjelölt hivatalos kapcsolattartót, és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

Szolgáltató felhívja Felhasználói figyelmét, hogy az MCOM értékhataron túlmenően az egyes szolgáltatások esetén egyéb vásárlási limiteket jogosultak a Kereskedők meghatározni. Ezekről a limitekről a Szolgáltató Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei, illetve a Kereskedők honlapja, illetve szerződési feltételei tartalmaznak további információkat.

Az Ügyfelek a mobilvásárlási szolgáltatások/termékek díját a MobilVásárlásnál megszokott módon, utólag fizető előfizetők esetén havi számlájukkal utólag, kártyás előfizetők az előre feltölthető egyenlegükből fizethetik ki, a következő feltételekkel:

- Feltöltő kártyás ügyfeleknek minimum a szolgáltatás értékének megfelelő összeggel, plusz 250 Ft egyenleggel kell rendelkezniük a tranzakció végrehajtásához a MobilVásárlás általános szabályai szerint.
- Utólag fizető ügyfeleknek elegendő mobilvásárlásra rendelkezésre álló kerettel kell rendelkezniük a szolgáltatás összegének kifizetéséhez.

Szolgáltató az Előre Fizető Előfizető egyenlegéből a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevételekor levonja a vásárolt termékek árát, és az igénybe vett SMS-ek díjait.

Előre Fizető Előfizetők esetében a MobilVásárlás szolgáltatások oly módon vehetők igénybe, hogy a rendelkezésre álló egyenlegük a MobilVásárlás tranzakciók következtében nem csökkenhet bruttó 250 Ft alá.

Az Utólag Fizető Előfizető elektronikus hírközlési számlájában utólag kerülnek terhelésre a MobilVásárlás Szolgáltatás keretében vásárolt termékek árai és az igénybe vett SMS-ek díjai.

A szolgáltatást a Szolgáltató Előre- és Utólag Fizető Előfizetői is igénybe vehetik, amennyiben erről a mindenkori általános szerződési feltételek és mellékletei eltérően nem rendelkeznek.

Amennyiben a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt terméket/szolgáltatást a Szolgáltatótól és Felhasználótól elkülönülő Kereskedő biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat a Szolgáltató ügyfélszolgálat nem kezeli. A Szolgáltatóhoz a MobilVásárlás Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a Szolgáltató saját érdekkörében felmerült okokra vonatkozó panaszok ügyében fordulhatnak a Felhasználók.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szolgáltatások tartalmát, valamint az igénybevételi feltételeket módosítsa, illetve a szolgáltatást felfüggeszse vagy megszüntesse.

2.1. Mobil parkolás

2.1.1. Szerkesztési célra fenntartva

2.1.2. Kültéri/felszíni parkolójegy vásárlás a Nemzeti Mobilfizetési Rendszer (NMFR) segítségével

A Szolgáltató a MobilVásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a lenti feltételek szerint a <https://nemzetimobilfizetes.hu/> oldalon meghatározott szolgáltatási területen parkolójegy SMS-en keresztül történő vásárlását. A szolgáltatási területet, a kialakított zónakódokat, és a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a <https://nmzrt.hu/szolgaltatasok/parkolas/parkolas.html> oldal tartalmazza.

Abban az esetben, ha a Felhasználó az SMS-en keresztüli parkolójegy vásárlást veszi igénybe:

A Szolgáltató NMFR parkolási alapszolgáltatást nyújt a Felhasználónak az egységes elektronikus értékesítési rendszer keretében.

A mobiltelefonon keresztül történő parkolás elindítása a megadott zónához tartozó telefonszámra történő SMS elküldésével, majd leállítása az ugyanazon számra történő, STOP szót tartalmazó SMS küldéssel történik. A Felhasználó a megadott zónához tartozó telefonszámra küldött normál díjas SMS-ben indíthatja el parkolását, azonban a Felhasználó parkolása kizárólag akkor indul el, ha a parkolás megkezdését igazoló SMS a Szolgáltató számáról a Felhasználó mobil rádiótelefon készülékére megérkezik.

Az SMS-en keresztüli parkolójegy vásárlás díjai:

A Felhasználó egyenlegére a ténylegesen igénybe vett, minden megkezdett perc után, perc alapon számított parkolási idő és az adott zónára vonatkozó parkolási díj alapján kalkulált parkolási díj kerül kiszámlázásra. Az adott zónára vonatkozó parkolási díj minden esetben megegyezik az adott területért felelős önkormányzat vagy egyéb szervezet által meghirdetett mindenkor aktuális parkolási díjjal. A tranzakció során a felhasznált SMS-ek, illetve minden sikeres parkolási tranzakció után a mindenkor Általános Szerződési Feltételek, illetve Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjakat számít fel.

2.1.3. Szerkesztési célra fenntartva

2.1.4. Szerkesztési célra fenntartva

2.1.5. Zárttéri parkolójegy fizetés az NMFSZ rendszerén keresztül

A Szolgáltató ügyfelei SMS-ben fizethetik ki zárttéri parkolásuk díját az NMFSZ rendszerén keresztül elérhető parkolóknak, parkolóházaknak.

A Szolgáltató a MobilVásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a lenti feltételek szerint a <https://nemzetimobilfizetes.hu/> oldalon meghatározott szolgáltatási területen zárttéri parkolójegy SMS-en keresztül történő vásárlását. A szolgáltatási területet, a kialakított zónakódokat, és a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a <https://nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/parkolas> oldal tartalmazza.

Abban az esetben, ha a Felhasználó az SMS-en keresztüli zárttéri parkolójegy vásárlást veszi igénybe:

A Szolgáltató NMFR parkolási alapszolgáltatást nyújt a Felhasználónak az egységes elektronikus értékesítési rendszer keretében.

A szolgáltatás főbb ismérvei:

- Amikor Ügyfél behajt a parkolóba, a sorompó felnyílásakor köteles elvenni a parkolójegyet, melyen rendszám és jegyszám is szerepel.
- A parkolásért a parkolás végeztével kell fizetni.

- A parkolás díjának kiegyenlítése az adott parkolóhoz tartozó telefonszámról küldött rendszámot tartalmazó SMS elküldésével történik.
- A szolgáltatás nem percalapú számlálással működik, hanem a parkolót üzemeltető cég által megadott díjat kell kifizetni.
- Miután megkapta a sikeres vásárlásról szóló SMS-t, az ügyfél a sorompó elé hajthat. A sorompónál rendszámfelismerő kamera működik, így ha érvényben lévő parkolójegye van, a sorompó automatikusan felnyílik.
- A parkolási idő lejáratát követően 15 percen belül lehet a parkolót elhagyni, ennek letelte után újabb óra kifizetése válik szükségessé.
- Amennyiben ügyfél rendszámát nem ismeri fel a rendszer, úgy a parkolójegyen szereplő rendszám elküldése szükséges SMS-ben.
- Sikeres visszaigazolás esetén terhelésre kerül a parkolás díja és a tranzakciós díj, melyről a Felhasználó SMS-ben értesül.

Ugyanarról a telefonszámról egyszerre csak egy rendszámra indítható parkolás.

A szolgáltatást Előre Fizető és Utólag Fizető Előfizetők is igénybe vehetik a MobilVásárlás általános szabályai szerint. A Felhasználók a beltéri parkolás díját a MobilVásárlásnál megszokott módon, Utólag Fizető Előfizetők esetén havi számlájukkal utólag, Előre Fizető Előfizetők az előre feltölthető egyenlegükből fizethetik ki.

A zárttéri parkolójegy díjtételei és érvényessége megegyezik SMS-ben történő fizetés és normál, parkoló automatánál történő fizetés esetén.

A zárttéri parkolójegy szolgáltatás csak a 4 órát meg nem haladó parkolás esetén vehető igénybe.

A parkolási díjakat az adott parkolóház mindenkor díjszabása határozza meg. A parkolási díjtételen felül az SMS-ben történő fizetés esetén a Szolgáltató a mindenkor Általános Szerződési Feltételek és Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjakat számítja fel.

2.2. Autópálya használati jogosultság vásárlása (E-Matrica)

A Szolgáltató a MobilVásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a Felhasználók részére, hogy SMS-ben virtuális autópálya matricát vásároljanak.

Az autópálya matrica díjakat a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató mindenkor díjszabása határozza meg. A Felhasználó, az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007.(III.26.) GKM rendeletben (továbbiakban: GKM Díjrendelet) meghatározott díjfizetés ellenében Autópálya használati jogosultságot vehet igénybe. Vásárlását meghatározott időtartamra, a 06 70 8100 100-as számra küldött, normál díjas speciális tartalmú szöveges üzenettel kezdeményezheti.

Abban az esetben, ha a Felhasználó az SMS-en keresztüli autópálya matrica vásárlást veszi igénybe:

A Szolgáltató NFMR e-matrica alapszolgáltatást nyújt a Felhasználónak az egységes elektronikus értékesítési rendszer keretében.

E-matrica vásárlás során az adott rendszámra érvényes e-matricák lekérdezésre kerülnek a duplikált matricavásárlás elkerülése érdekében.

Az autópálya matrica díjtételen felül, a tranzakció során a felhasznált SMS-ek után a mindenkor Általános Szerződési Feltételek és Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjakat számít fel.

A 06 70 8100 100-as normál díjas telefonszám felhívásával a Felhasználó a szolgáltatás igénybevételének módjáról hallgathat meg részletes tájékoztatást.

A jármű típusától függ az autópálya-matrica típusa (illetve az autópályadíj), ezért az autópálya matrica megvásárlásához szükséges, első SMS szövege a jármű típusa szerint különböző. Az egyes autópálya matricák megvásárlásához elküldendő SMS kódok a www.one.hu/szolgaltatasok/extrak-kiegeszito/mobilvasarlas honlapon vannak feltüntetve.

2.3. Mobil Lottó Szolgáltatás

A Szolgáltató a MobilVásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a lenti feltételek szerint a Szerencsejáték Zrt. (1015 Budapest, Csalogány u. 30-32., Cégjegyzékszám: 01-10-041628) által a Mobil Lottó Szolgáltatás körében nyújtott egyes termékeket, amelyek mindenkor pontos felsorolását a Szolgáltató honlapja (www.one.hu/szolgaltatasok/extrakiegeszitok/mobilvasarlas) tartalmazza.

A szolgáltatást Utólag Fizető Előfizetők vehetik igénybe.

A Felhasználó mobil rádiótelefon készüléke segítségével szelvény(ek)e)t vásárolhat.

A Felhasználó a 1756-os számra küldött normál díjas SMS-ben jelezheti részvételi szándékát, azonban a Felhasználó kizárólag akkor vesz részt a játékban, ha az abban való részvételét igazoló SMS a Szolgáltató számáról a Felhasználó mobil rádiótelefon készülékére megérkezik.

A Felhasználó a Mobil Lottó szolgáltatást a Szerencsejáték Zrt. által rögzített feltételek alapján veheti igénybe, melyek a Szerencsejáték Zrt. honlapján megtalálhatóak (www.szerencsejatek.hu).

A Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét arra, hogy kizárólag a Szerencsejáték Zrt. felelősségi körébe tartozik a szerencsejáték lebonyolítása, az abban való részvétel feltételei, a nyereményre való jogosultság feltételeinek meghatározása, a nyeremény kifizetésének feltételei.

A Felhasználó a Mobil Lottó Szolgáltatás körében nyújtott termék díját/díjait fizeti meg a Szerencsejáték Zrt. által megszabott – a Szerencsejáték Zrt. honlapján megtekinthető – összegnek megfelelően. Ezen felül megfizetendőek a mindenkor Általános Szerződési Feltételek és Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjak a tranzakció során felhasznált SMS-ek vonatkozásában, és az esetlegesen felszámított tranzakciós díj, amennyiben a mindenkor Általános Szerződési Feltételek és Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás című melléklete ezt tartalmazza.

2.4. Digitális tartalomszolgáltatások vásárlása

A Szolgáltató a Mobilvásárlás Szolgáltatás keretében – úgynevezett direct carrier billing fizetési szolgáltatás keretében – elérhetővé teszi a lenti feltételek szerint a DIMOCO Payments GMBH (Europaring F 15/302 2345 Brunn am Gebirge, Austria, FN 199901y) szerződött partnerei („Tartalomszolgáltatók”) által a Digitális tartalomszolgáltatások körében nyújtott egyes digitális termékeket, tartalmakat és szolgáltatásokat („Digitális tartalomszolgáltatás”), amelyek mindenkor pontos felsorolását a Szolgáltató honlapja (www.one.hu/szolgáltatások/extrak-kiegeszitok/mobilvasarlas) tartalmazza.

A Digitális tartalomszolgáltatásokat az Utólag Fizető Előfizetők és Előre Fizető Előfizetők is igénybe vehetik.

A Digitális tartalomszolgáltatásokat és azok díjait az egyes Tartalomszolgáltatók mindenkor díjszabása határozza meg. A Felhasználó az egyes Digitális tartalomszolgáltatásokat díjfizetés ellenében veheti igénybe, a Digitális tartalomszolgáltatás típusától függően egyszeri fizetéssel vagy előfizetéssel. A Digitális tartalomszolgáltatás ellenértékét a Felhasználó – attól függően, hogy Utólag vagy Előre Fizető Előfizetőnek minősül – az elektronikus hírközlési számlájában utólag, vagy az előre fizetett feltöltőkártyás egyenlege (Ügyfélegyenlege) terhére fizeti meg. A fizetési tranzakciót a Felhasználók a Tartalomszolgáltató weboldalának, applikációjának segítségével, illetve SMS küldésével kezdeményezhetik. A Digitális tartalomszolgáltatás abban az esetben tekinthető a Felhasználó által megvásároltnak, amennyiben a sikeres vásárlást visszaigazoló, a Szolgáltató által küldött SMS a Felhasználó mobil rádiótelefon készülékére megérkezik.

A Felhasználó a fentiek szerinti vásárlás során a Digitális tartalomszolgáltatás körében nyújtott termék díját/díjait fizeti meg a Tartalomszolgáltatók által megszabott összegnek megfelelően. Ezen felül megfizetendőek a mindenkor Általános Szerződési Feltételek és Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás mellékletében megállapított SMS díjak a tranzakció során felhasznált SMS-ek vonatkozásában.

A Felhasználó a Digitális tartalomszolgáltatást a Tartalomszolgáltatók által rögzített feltételek alapján veheti igénybe, melyek az egyes Tartalomszolgáltatók honlapján megtalálhatóak, amennyiben a Tartalomszolgáltató által előírt Felhasználási Feltételek nem magyar nyelven érhetők el, a Felhasználó azok elfogadásával kijelenti, hogy az adott nyelvet ismeri, a feltételek tartalmát megismerte és megértette.

2.5. Nem digitális szolgáltatások értékesítése

A Szolgáltató lehetővé teszi az Utólag Fizető Előfizetők számára a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 6. § (4) bekezdés I) pontja szerinti kivétel alá nem eső, a DIMOCO Payments GMBH (Europaring F 15/302 2345 Brunn am Gebirge, Austria, FN 199901y) szerződődött partnerei („Kereskedők”) által nyújtott fizikai áruk és termékek, nem digitális tartalmak és szolgáltatások (a továbbiakban együttesen: „Nem digitális szolgáltatás”) megvásárlását és ellenértékük megfizetését a lenti feltételek szerint.

A Nem digitális szolgáltatás megvásárlása tekintetében a Szolgáltató a DIMOCO, mint pénzforgalmi szolgáltató pénzforgalmi közvetítőjeként jár el és a DIMOCO nevében szedi be a Nem digitális szolgáltatás Kereskedőket megillető ellenértékét az Utólag Fizető Előfizetőktől.

A Nem digitális szolgáltatást az Utólag Fizető Előfizetők díjfizetés ellenében vehetik igénybe, a Nem digitális szolgáltatás típusától függően egyszeri fizetéssel vagy előfizetéssel. A fizetési tranzakció a Kereskedők weboldalának, applikációjának segítségével, illetve SMS küldésével kezdeményezhető. A Nem digitális szolgáltatás abban az esetben tekinthető megvásároltnak, amennyiben a sikeres vásárlást visszaigazoló, a Szolgáltató által küldött SMS a Felhasználó mobil rádiótelefon készülékére megérkezik. A Nem digitális termékek értékesítői minden esetben a Kereskedők és ők felelnek a Felhasználók felé a Nem digitális szolgáltatások szerződésszerű voltaért. A Nem digitális szolgáltatás ellenértékét az Utólag Fizető Előfizetők a Szolgáltató által kiállított elektronikus hírközlési számlájukban utólag fizetik meg.

A Nem digitális szolgáltatás díjait az egyes Kereskedők mindenkori díjszabása határozza meg és a Nem digitális szolgáltatás a Kereskedők által rögzített feltételek alapján vehetők igénybe, amely feltételek az egyes Kereskedők honlapján megtalálhatóak, amennyiben a Tartalomszolgáltató által előírt Felhasználási Feltételek nem magyar nyelven érhetők el, a Felhasználó azok elfogadásával kijelenti, hogy az adott nyelvet ismeri, a feltételek tartalmát megismerte és megértette.

Az Utólag Fizető Előfizetők a Nem digitális szolgáltatás megvásárlása esetén annak díját/díjait fizeti meg a Kereskedők által megszabott összegnek megfelelően. Ezen felül megfizetendőek a mindenkori Általános Szerződési Feltételek és Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás mellékletében megállapított SMS díjak a tranzakció során felhasznált SMS-ek vonatkozásában.

3. Cseréld újra Szolgáltatás

3.1. A Szolgáltatás

A továbbiakban jelen Cseréld újra Program vonatkozásában: **Szolgáltatás**.

Jelen Feltételek (ide nem értve a beváltásra vonatkozó 3.8. pontot) a **TMX MOBILE SOLUTION SZERVIZ** Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2040 Budaörs, Kinizsi u. 2/b, bejegyző bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 13-09-144550, adószám: 23059940-2-13), a továbbiakban: **TMX** vagy **Vevő** általános szerződési feltételei alapján jött létre.

Jelen Feltételek rendelkezései a TMX, illetve a Szolgáltató által módosíthatóak, amely változtatásokat Szolgáltató az ESzSzF-ben közzéteszi.

3.2. Az Eladó

A Szolgáltatás igénybe vevője, az Eladó, aki természetes személy (fogyasztó), aki az eladásra felkínált és a 3.4. alpontban felsorolt per-, teher-, és igénymentes használt készülék (a továbbiakban jelen szolgáltatás vonatkozásában: **Használt Készülék**) kizárólagos tulajdonosa.

Az Eladó kizárólag cselekvőképese személy lehet, aki az Általános Szerződési Feltételekben az Utólag Fizető Előfizetőre meghatározott feltételeknek megfelel.

A Szolgáltatást akár a Szolgáltató előfizetői, akár más elektronikus hírközlési szolgáltató ügyfelei is igénybe vehetik (a továbbiakban jelen szolgáltatás vonatkozásában: **Eladó**).

3.3. A Vevő

A Vevő a TMX (képviselőjében és megbízásából eljár a Szolgáltató). A használt készülék adásvételi szerződés (a továbbiakban jelen Szolgáltatás vonatkozásában: **Adásvételi szerződés**) az Eladó és a TMX, mint Vevő között jön létre.

3.4. A Szolgáltatás tárgya

A Szolgáltatás tárgyát képezi valamennyi gyártó által gyártott, illetve akár Magyarországon, akár külföldön forgalmazott használt mobiltelefon készülék, GSM modullal rendelkező használt táblagép (a továbbiakban jelen Szolgáltatás vonatkozásában: **Használt Készülék**) adásvétele.

A Használt Készülék csak a használatához elengedhetetlen állapotban tartozékaival (többek között, de nem kizárólag az akkumulátor, a hátlap és a SIM tartó (készülékfüggő)) együtt kínálható fel eladásra.

A Használt Készülékhez tartozó egyéb tartozékok és kiegészítők (különösen, de nem kizárólag hálózati töltő, headset, használati útmutató, doboz, adatkártya, SIM kártya stb.) nem képezik az adásvétel tárgyát, a vételárba nem számítanak bele, ezért azok átadása nem feltétele az adásvételnek.

3.5. Szolgáltatás ideje

A Szolgáltatás 2022. november 2-től visszavonásig elérhető.

A Szolgáltatás további feltételei

A Használt Készülékekkel kapcsolatban támasztott követelmények:

3.5.1. A Használt Készülék rendelkezzen egyedi IMEI azonosítóval, illetve a Használt Készülék IMEI száma a Használt Készülék belső rendszeréből lehívható módon ellenőrizhető legyen a *#06# billentyűkombinációval

is. A Használt Készülék ellenőrzése többek között a Vevő rendszerében történik. Eladó köteles a Használt Készüléket feltöltött akkumulátorral és képernyő zár nélkül eladásra felkínálni annak érdekében, hogy a Szolgáltató ellenőrizni tudja a Használt Készülék állapotát, ami alapján a vételár meghatározásra kerül.

- 3.5.2.** Az Eladó a Szolgáltatás igénybevételével büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, továbbá szavatolja, hogy a Használt Készülék kizárólagos és jogszerű tulajdonában áll, valamint, hogy a Használt Készülék per-, teher- és igénymentes. Továbbá az Eladó büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, továbbá szavatolja, hogy a használt készülék elbírálás alatt lévő – a Szolgáltató által kínált – készülékbiztosítási kárigénnyel nem rendelkezik, illetve a készülék hálózati zár állapotáról a valóságnak megfelelően nyilatkozik. Ezzel összhangban az Eladó tudomásul veszi, hogy a Használt Készülék nem származhat bűncselekményből. Amennyiben a Használt Készülék ellenőrzése (különösen az IMEI számmal történő ellenőrzés) során kiderül, hogy a Használt Készülék bűncselekményből származik, származhat, és/vagy szerepel az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 158. §-ban meghatározott közös adatbázisban, úgy a Használt Készülék értékesítése nem lehetséges ezen Szolgáltatás keretén belül, illetve jogkövetkezményeket vonhat maga után.
- 3.5.3.** Amennyiben az Eladó a Szolgáltató saját ügyfele, úgy az előfizetéshez tartozó esetleges díjtartozás is ellenőrzésre kerül. Amennyiben a Szolgáltatóval szemben díjtartozás áll fenn, úgy a Használt Készülék értékesítése nem lehetséges ezen Program keretén belül (ÁSZF értelmében).
- 3.5.4.** A Szolgáltatás igénybevételével Eladó kijelenti, hogy a Használt Készüléket nem elektronikus hulladékként ajánlja fel eladásra a TMX részére.
- 3.5.5.** Az Eladó kijelenti és a Szolgáltatás igénybevételével elismeri, hogy a Használt Készülékről minden adatot - különös tekintettel a személyes adatnak minősülő adatokra - visszafordíthatatlan módon törölt. Eladó egyúttal tudomásul veszi, hogy a Használt Készüléken esetlegesen maradt adatokkal kapcsolatban, a felelősség kizárólag az Eladót terheli, ezen adatokért sem a Szolgáltató, sem a Vevő semmilyen felelősséget nem vállal.
- 3.5.6.** Új, bontatlan csomagolású Használt Készülék értékesítésre való felajánlása nem lehetséges, annak adásvételét a TMX megtagadja.
- 3.5.7.** Továbbá a TMX megtagadja a Szolgáltatásban való részvételt azon Apple termékek esetében, amelyben a Find my iPhone beállítás aktív. A funkció kikapcsolásáról az Eladó felelőssége gondoskodni a Szolgáltatásban való részvétel előtt.
- 3.5.8.** Az eladni kívánt Használt Készülék állapotára vonatkozóan Szolgáltató az alábbi szempontokból vizsgálja a Használt Készüléket:
- A Használt Készülék bekapcsolható, azaz a bekapcsológomb nyomására, töltésre reagál. A készülék nem tekinthető bekapcsolhatónak, amennyiben nem töltődik be a készülék szoftver.
 - A Használt Készülék érintőképernyője, LCD vagy egyéb kijelzője nem törött, nem folyadékkristályos, nem chip hiányos, és - a normál használattól eltérő mértékben - nem karcos.
A használt készülék sérültnek tekinthető, amennyiben
 - az érintő felületén kisebb/nagyobb, egy/több, törés/repedés látható.
 - az LCD felületén kisebb/nagyobb egy/több, törés/repedés látható. Esetenként erős fény hatására lesz csak látható.
 - Az érintő felület alatt elválnak a festék.
 - A Használt Készülék külső borítója, hátlapja és billentyűzete ép állapotú, azaz nem látható rajta kisebb/nagyobb egy/több, törés/repedés.
 - Apple termék esetén a Find my iPhone funkció inaktív;
 - A készülék hálózati zárral ellátott-e.

3.6. A Vételár

3.6.1. A Használt Készülékért a Vevő által ajánlott vételárat többek között a Használt Készülék állapota, a napi kereslet befolyásolja.

3.6.2. A Vételár ÁFÁ-t nem tartalmaz.

3.6.3. Amennyiben a Használt Készülék működőképes, viszont az 3.5.8 pontban meghatározottaknál nagyobb külső sérülésekkel rendelkezik, abban az esetben Vevő alacsonyabb ajánlati árat ajánlhat, illetve bizonyos esetekben elállhat vásárlási szándékától. Erre tekintettel Eladó nem jogosult kártérítési igénnyel vagy egyéb igénnyel fellépni Vevővel, Szolgáltatóval szemben.

3.6.4. A Vételár kiegyenlítése utalvány formájában történik (a továbbiakban jelen Szolgáltatás vonatkozásában: **Utalvány**), mely az Adásvételi Szerződéssel együtt érvényes. Az Utalvány beváltására jelen Feltételek irányadók. Az Utalvány beváltása a használt készülék eladásával a Szolgáltatótól egyidejűleg vásárolt mobiltelefon vagy tablet vételárának kiegyenlítésekor érvényesíthető. Amennyiben az Utalvány ekkor nem kerül érvényesítésre, úgy a rajta lévő összeg elvész, utólag már nem érvényesíthető.

3.7. Az Adásvételi Szerződéssel kapcsolatos tudnivalók

A Használt Készülék tulajdonjoga az Adásvételi Szerződés Eladó és Vevő általi aláírásával, illetve a Használt Készülék átadásával egyidejűleg száll át a Vevőre.

3.8. Utalvány beváltásának feltétele

3.8.1. A Készülék vételáraként kapott Utalvány a Szolgáltató által meghatározott termékekre és szolgáltatásokra váltható be, a Szolgáltató által meghatározott és közzétett mindenkor hatályos jelen beváltási feltételek szerint.

3.8.2. Az Utalvány az Utalványon feltüntetett magyar forintban meghatározott összeg értékében a következőkre váltható be a Szolgáltatótól való alábbi vásárlás esetén:

- **Meglévő esetén:** Elsődlegesen mobiltelefon készülékre vagy Tablet vásárlásra, másodsorban az esetlegesen fennmaradó összeget tartozéokra, USB modemre, az ÁSZF mindenkor szerződéshosszabbítás feltételei szerint (jelen Szolgáltatás vonatkozásában **Meglévő ügyfél:** jelenti azt az Ügyfelet, aki a Cseréld újra programban való részvételkor már a Szolgáltató, mint elektronikus hírközlési szolgáltató utólag fizető előfizetőjének minősül).
- **Új ügyfél esetén:** Előfizetői Szerződéssel nem rendelkező ügyfelek esetén: Elsődlegesen mobiltelefon készülékre vagy Tablet vásárlásra, másodsorban az esetlegesen fennmaradó összeget nyilvános mobiltelefon szolgáltatás és internet hozzáférési szolgáltatás havidíj előleg befizetésére, tartozéokra, USB modemre, a mindenkor ÁSZF-ben rögzített feltételek szerint (jelen Szolgáltatás vonatkozásában **Új Ügyfél:** jelenti azt az Ügyfelet, aki a Cseréld újra programban való részvételkor még nem minősül a Szolgáltató, mint elektronikus hírközlési szolgáltató utólag fizető előfizetőjének, és az Új Készülék vásárlásával egyidejűleg előfizetői szerződést köt a Szolgáltatóval).

3.8.3. Az Utalvány beváltása a használt készülék eladásával a Szolgáltatótól egyidejűleg vásárolt mobiltelefon vételárának kiegyenlítésekor érvényesíthető. Amennyiben az Utalvány ekkor nem kerül érvényesítésre, úgy a rajta lévő összeg elvész, utólag már nem érvényesíthető.

3.8.4. Az Utalvány tulajdonjoga nem átruházható, azt kizárólag az a személy jogosult felhasználni, aki az Adásvételi szerződésben Eladóként szerepel. Továbbá tudomásul veszi, hogy az Utalvány meghatalmazással történő beváltására nincs lehetőség, az ilyen eljárás esetén Szolgáltató jogosult megtagadni a beváltást.

3.8.5. Az Eladó tudomásul veszi, hogy az Utalvány készpénzre nem váltható be, értékéből készpénz nem adható vissza, illetve az Utalvány kizárólag az Adásvételi szerződéssel együtt érvényes, megrongálódása, megsemmisülése, elvesztése esetén nincs mód annak pótlására, beváltására. Utalványon szereplő teljes

összeg egyidejűleg váltható be, annak részletekben történő felhasználására nincsen mód, azonban az Utalvány beváltásakor egy Utalvány értékhatártól függően egyidejűleg több termék megvásárlására is felhasználható a 3.8.2-es pontban leírtak szerint.

Amennyiben a fenti előfeltételek nem teljesülnek, abban az esetben Szolgáltató jogosult az Utalvány beváltását megtagadni, és azzal kapcsolatban Eladó nem élhet követeléssel a Szolgáltató felé.

3.9. 3 munkanapon belüli csere

A Szolgáltatás igénybe vevőjének, azaz Eladónak lehetősége van az Adásvételi Szerződés megkötésétől számított 3 munkanapon belül, a rendeltetésszerű használat mellett meghibásodott készülékének cseréjét díjmentesen kérni. Felhívjuk Ügyfeink figyelmét, hogy a 3 munkanapos csereigényeik érvényesítése során, a szolgáltatás keretében eladásra került használt készülékeket nem igényelhetik vissza. Csereigény esetén a Szolgáltató az Eladó részére a cserével érintett készülék értékével megegyező készüléket biztosít.

3.10. Panaszkezelés

3.10.1. A kifejezetten az adásvételi tranzakcióhoz, Adásvételi Szerződéshez kapcsolódó panaszokkal (ide értve a Vételárhoz kapcsolódó kérdéseket) az Eladó közvetlenül a TMX-hez fordulhat írásban a következő elérhetőségeken:

TMX székhelye: 2040 Budaörs, Kinizsi u. 2/b. A panaszügyintézés helye megegyezik a TMX székhelyével.
E-mail cím: info@tmx.hu

3.10.2. Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 (harminc) nap. Az Utalvány beváltásához kapcsolódó panaszokkal (ide nem értve a Vételárhoz kapcsolódó kérdéseket) az Eladó a Szolgáltatóhoz fordulhat jelen ESzSzF szerint.

3.10.3. Felhívjuk Ügyfeink figyelmét, hogy Eladó a szolgáltatás keretében eladásra került használt készülékét semmilyen panasz esetén nem igényelheti vissza.

4. Lookout mobil kibervédelmi megoldás

A Lookout mobil kibervédelmi szolgáltatást havidíjas, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásként, az ügyfél a One Magyarország Zrt.-től igénybe vett szolgáltatása mellé veheti igénybe. A Lookout mobil kibervédelmi szolgáltatás kizárólag Üzleti Előfizetők számára érhető el.

4.1. A szolgáltatásra vonatkozó felhasználási feltételek

A Lookout mobil kibervédelmi megoldásra vonatkozó mindenkor felhasználási feltételek megtalálhatóak a <https://www.lookout.com/legal/enterprise-end-user-agreement-hu> oldalon.

4.2. A szolgáltatásra vonatkozó díjszabási feltételek

A Lookout mobil kibervédelmi megoldásra vonatkozó mindenkor díjszabási feltételek megtalálhatóak a <https://www.one.hu/kisvallalkozasok/digitalis-megoldasok/felhoszolgalatasok/lookout> oldalon.

4.3. A felek között létrejött szerződés

A Szerződés a One Magyarország Zrt. és az ügyfél között jön létre.

2025. január 31-ig bezárólag a Felek között létrejött Termék Szerződés a Szolgáltató vagy a Harmadik Fél Fejlesztő és az Ügyfél között a Termék igénybevétele tárgyában létrejött, elektronikus úton megkötött szerződést jelenti, annak minden későbbi módosításával, kiegészítésével együtt. A Termék Szerződés nyelve magyar vagy angol. A Termék Szerződés megkötésére vonatkozó információkat a jelen ESzSzF tartalmazza.

A Szolgáltató, illetve Harmadik Fél Fejlesztő és az Ügyfél között létrejött Termék Szerződés az alábbi dokumentumokat foglalja magában, amely dokumentumok a jelen ESzSzF-ben meghatározott alábbi hierarchia szerint [a] pontban található szerződés áll a hierarchia csúcsán, ezt a többi dokumentum b)-f) pontig a hierarchia tekintetében csökkenő sorrendben követi] alkalmazandók:

- a) Szolgáltató vagy Harmadik Fél Fejlesztő Termék Szerződése;
- b) Szolgáltató vagy Harmadik Fél Fejlesztő Végfelhasználói Licencszerződése (EULA);
- c) Szolgáltató vagy Harmadik Fél Fejlesztőnek a Termékre vonatkozó Általános Szerződési Feltételei;
- d) Business Marketplace Ügyfélszerződése;
- e) Jelen ESzSzF;
- f) Szolgáltató vagy Harmadik Fél Fejlesztő által időről időre biztosított szabályzatok és/vagy iránymutatások.

A Lookout mobil kibervédelmi szolgáltatás 2025. február 1-jétől a One Magyarország Zrt.-nél kereskedelmi forgalomban nem elérhető, melyre a Szolgáltató új Előfizetői Szerződést, illetve szerződésmódosítást a továbbiakban nem tesz lehetővé.

4.4. A szolgáltatás igénybevételének és megszüntetésének feltételei

2025. január 31-ig minden új és meglévő ügyfelünk a Business Marketplace platformon keresztül kerül kiszolgálásra. A platformhoz regisztráció szükséges, amit a One Magyarország Zrt. arra jogosult alkalmazottai hajthatnak végre. A regisztráció során az alábbi adatok megadása szükséges: cég neve, cég székhelye, cég szállítási címe, cég adószáma, számlázási mód, fizetési mód, céges bankszámlaszám, kapcsolattartó neve, kapcsolattartó telefonszáma, kapcsolattartó e-mail címe, nyilatkozat marketing hozzájárulásról. A Szolgáltató teljeskörűen kizárja a felelősségét valamennyi olyan kár

és egyéb jogkövetkezmény tekintetében, amelyek az Ügyfél által a regisztráció elvégzése, vagy a Felhasználói fiók létrehozása céljából megadott adatok valótlanágából vagy hibás voltából erednek. A Szolgáltatót nem terheli továbbá felelősség az abból adódó károkért és egyéb jogkövetkezményekért sem, hogy az Ügyfél a regisztrációs jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelen harmadik személyek számára – nem a Szolgáltatónak felróható okból – hozzáférhetővé válik.

2025. február 1-jétől a termék módosítása és lemondása a One Magyarország Zrt. mindenkori értékesítési folyamatai szerint történik, a vonatkozó termék szerződése nem szűnik meg. A Lookout mobilvédelmi megoldás belépési felülete és mobilalkalmazása nem változik.

5. Készülékbiztosítás

A Szolgáltató az alábbiakban, mint külön Készülékbiztosítási Általános Szerződési Feltételekben határozza meg a Gránit Biztosító Zrt. biztosító által nyújtott készülékbiztosítás igénybevételének szerződéses feltételeit.

A Biztosító (Gránit Biztosító Zrt.) ÁSZF-e és jelen ESzSzF-ben foglalt feltételek közötti ellentmondás esetén a Biztosító ÁSZF-e az irányadó. A Biztosító ÁSZF-e jelen ESzSzF 2. számú mellékletében található meg.

6. Acounto Digitális könyvelési megoldás

Az Acounto Digitális könyvelési szolgáltatás havidíjas, nem elektronikus hírközlési szolgáltatás. A One Magyarország Zrt.-n keresztül történő igénybevételelének feltétele az, hogy az Ügyfél a One Magyarország Zrt.-nél mobil vagy helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó Üzleti Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen.

Az Acounto egy digitális könyvelési szolgáltatás, ahol minden folyamat gyorsan és kényelmesen, online zajlik. Egyszerűen összekapcsolható az ügyfél saját bankszámlájával, számlázó programjával, valamint a NAV-val, így lehetővé teszi az automatikus és zökkenőmentes könyvelést.

6.1. A Szolgáltatásra vonatkozó felhasználási feltételek

Az Acounto Digitális könyvelési megoldás megoldásra vonatkozó mindenkorai felhasználási feltételek megtalálhatóak <https://acounto.com/aszf/> oldalon.

6.2. A szolgáltatásra vonatkozó díjszabási feltételek

Az Acounto Digitális könyvelési megoldásra vonatkozó mindenkorai díjszabási feltételek megtalálhatóak a <https://www.one.hu/kisvallalkozasok/digitalis-megoldasok/felhoszolgalatasok/acounto> oldalon, valamint részletesebben a https://multimedia.one.hu/pdf/one/kisvallalkozasok/egyeb/Acounto_csomagajanelatok_2024_FIN.pdf oldalon.

6.3. A felek között létrejött szerződés

A Szerződés az Acounto Magyarország Kft. (Székhelye: 7623 Pécs, Mártírok útja 37.) és az ügyfél között közvetlenül jön létre. A szolgáltatás igénybevétele internet hozzáférés útján lehetséges, melynek költségei az Ügyfelet terhelik. Az Ügyfél a One Magyarország Zrt.-nek csak az Acounto szolgáltatásának igénybevételére vonatkozó szerződéskötési szándékát jelezheti. Az Ügyfél közvetlenül az Acountoval szerződik. A szerződéskötés, ügyfélszolgálat, számlázás és panaszkezelés a szolgáltatással kapcsolatosan az Acounto feladata.

A One Magyarország Zrt. által nyújtott ezen szolgáltatás a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján nem minősül közvetített szolgáltatásnak. A One Magyarország Zrt. 2025. január 31. napjától a Termék ajánlásával kapcsolatos tevékenységét a Business Marketplace felületen megszünteti és más értékesítési csatornákon ajánlja tovább.

2025. február 1-jétől a termék megrendelése, módosítása és lemondása a One Magyarország Zrt. és az Acounto Magyarország Kft. mindenkorai értékesítési folyamatai szerint történik, az Acountoval fennálló és 2025. január 31-ig megkötött termék szerződése nem szűnik meg. Az Acounto digitális könyvelési megoldás belépési felülete és mobilalkalmazása nem változik.

7. Super WiFi szolgáltatás

A Super WiFi szolgáltatás egy olyan WiFi rendszer, amely intelligens jelerősítőket használ a Wi-Fi lefedettségi terület fizikai kiterjesztésére az otthonon belül. Ezek az intelligens jelerősítők olyan Wi-Fi hozzáférési pontokat biztosítanak, amelyek együttműködnek a Szolgáltató által biztosított otthoni szélessávú modemmel, ezzel egy intelligens és dinamikus hálózatot létrehozva, amely alkalmazkodik a lehető legjobb kapcsolat létrehozásához az ügyfél minden csatlakoztatott eszköze esetében.

7.1. A szolgáltatás igénybevételi feltételei

A Super WiFi szolgáltatás kiegészítő havidíjas, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásként, az ügyfél Szolgáltatótól igénybe vett helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatása mellé vehető igénybe. A Super WiFi szolgáltatás Lakossági és Üzleti Előfizetők számára érhető el.

Super WiFi szolgáltatás:

- meglévő és új ügyfelek részére, határozatlan időre szóló szerződéssel, kábeles (HFC) vagy optikai (GPON vagy RFOG) hálózaton biztosított vezetékes internet csomagok mellé érhető el.
- meglévő és új ügyfelek részére, határozatlan időre szóló szerződéssel D2, D3, ADSL, VDSL, FTTH, FTTH-N vagy FTTB hálózaton biztosított vezetékes internet csomagok mellé érhető el.
- Rézérpáras (F29-es) hálózaton a szolgáltatás nem érhető el.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele az ügyfél által a szolgáltatási címen a Szolgáltatóval létesített helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás, valamint a Super WiFi Szolgáltatás létesítéséhez szükséges megfelelő darabszámú Super WiFi jelerősítő eszköz. A jelerősítő eszközök a Szolgáltató tulajdonát képezik, azok nem kerülnek értékesítésre az ügyfél részére, az eszköz a szerződés megszűnésével a Szolgáltató részére visszajuttatandó. A Super WiFi szolgáltatás a vezetékes internet szolgáltatástól nem elválasztható, amennyiben a vezetékes internet előfizetés megszüntetésre kerül, úgy a Super WiFi szolgáltatás is automatikusan megszűnik. A vezetékes internet szolgáltatás szüneteltetése esetén a Super WiFi szolgáltatás is szüneteltetésre kerül. A Super WiFi szolgáltatás kizárólagos szüneteltetése aktív vezetékes internet szolgáltatás megléte esetén nem lehetséges.

A Super WiFi szolgáltatáshoz szükséges jelerősítők száma függ az otthoni internet szolgáltatáshoz kihelyezett modem típusától.

- A Szolgáltató által használt hálózat esetén a HFC és RFOG technológián biztosított ED3.0 modemekhez legalább kettő, D3.1 modemekhez legalább egy Super WiFi jelerősítő szükséges.
- A Szolgáltató által használt GPON és Magyar Telekom optikai és koaxiális hálózatán (GPON vagy HFC) alkalmazott modemek esetén legalább két Super WiFi jelerősítő szükséges a szolgáltatás igénybevételéhez.
- A Szolgáltató által használt hálózat esetén a D2, D3, ADSL, VDSL, FTTH, FTTH-N és FTTB technológián biztosított modemekhez legalább kettő Super WiFi jelerősítő szükséges.

A szolgáltatás minőségének biztosítása érdekében a szolgáltatási cím adottságaitól függően (például méret, falak minősége, helyszínen található különböző Wi-Fi jelek száma) a minimumtól eltérő, nagyobb számú jelerősítő kihelyezése lehet javasolt a megfelelő Wi-Fi lefedettség elérése érdekében.

Lakossági vezetékes internet szolgáltatások esetén legfeljebb négy, míg üzleti vezetékes internet szolgáltatások mellé legfeljebb öt darab Super WiFi jelerősítő igényelhető, beleértve a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges minimum darabszámot.

A Super WiFi szolgáltatás elérhető saját beüzemeléssel, valamint igényelhető technikus általi telepítéssel, kiszállással, mely esetén technikai kiszállási díj megfizetése szükséges, melynek díja az ÁSZF Helyhez kötött (vezetékes) és Műholdas Díjszabás mellékletében található meg.

A Super WiFi szolgáltatás a D2, D3, ADSL, VDSL, FTTH, FTTH-N és FTTB technológián igénybe vett internet csomagok esetén csak technikai telepítéssel érhető el, ami díjmentesen történik.

7.2. A szolgáltatás díjazása

A Super WiFi szolgáltatás havidíja bruttó 1 700 Forint, mely jelerősítőnként értendő.

Az ED3.0 modemek és ONT, valamint a D2, D3, ADSL, VDSL modemek és FTTH, FTTH-N és FTTB hálózaton biztosított ONT eszközök esetén, melyeknél legalább két darab jelerősítő szükséges a szolgáltatás igénybevételéhez, bruttó 400 Forint kedvezmény biztosított egy darab jelerősítő havidíjából.

7.3. A szolgáltatás megszüntetése

A Super WiFi szolgáltatás lemondása esetén az ügyfélnél kihelyezésre került jelerősítő eszközök visszaszolgáltatása szükséges a Szolgáltató részére. Az eszközök visszajuttatása a Szolgáltató magyarországi üzlethálózatának valamelyik üzletében, a lemondástól számított 14 napon belül szükséges.

7.4. Kártérítés

A Szolgáltató tulajdonában álló Jelerősítő eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén a kihelyezett eszköz után kártérítés megfizetése szükséges. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind az eszköz megrongálódása, mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott eszköz megsemmisült. A kártérítés összege bruttó 75 060 Forint/eszköz.

7.5. Hibaelhárítás, panaszkezelés

A Super WiFi kiegészítő szolgáltatás nem elektronikus hírközlési szolgáltatás, így a Szolgáltató nem köteles az eszköz 72 órán belüli beüzemelésére vagy javítására, valamint nem terheli fizetési kötelezettség az ezen túli teljesítés esetén.

A szolgáltatás zavartalan működése érdekében az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt köteles gondoskodni az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök, valamint a Super WiFi jelerősítő(k) üzemképes állapotáról, köteles továbbá a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott eszköz, valamint berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az eszköz megfelelő működéséért a Szolgáltatót csak olyan mértékben terheli felelősség, hogy az átadott eszköz a hivatalos szabványnak vagy műszaki előírásnak megfelelően.

7.6. Adatkezelés

A Super WiFi működése egy felhőalapú technológián alapul, a személyes adatok kezeléséről további részletek az Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeinek 3. sz. Mellékletében találhatóak.

7.7. Super WiFi applikáció

Az ED3.0 modemek és ONT, valamint a D2, D3, ADSL, VDSL modemek és FTTH, FTTH-N és FTTB hálózaton biztosított ONT eszközök esetén, a Super WiFi szolgáltatás telepítéséhez a Super WiFi applikáció használata szükséges, mely díjmentesen letölthető a Google Play és App Store áruházakból.

8. SimplePay szolgáltatás

A SoftPOS szolgáltatás havidíjas, nem elektronikus hírközlési szolgáltatások összefoglaló elnevezése.

A SoftPOS Android okostelefonra telepíthető szoftveres POS-terminálon történő bankkártyás fizetés, valamint egyéb, a vonatkozó kereskedői ÁSZF-ben részletezett fizetési opciók lehetőségét biztosító többfajta szolgáltatás, ahol minden folyamat gyorsan és kényelmesen zajlik.

A SoftPOS egy magyar fejlesztésű elektronikus fizetési lehetőséget biztosító alkalmazás, amely a kártyaelfogadás és qvik azonnali átutalás előnyeit ötvözi. Lényegében egy okostelefonra telepített szoftveres POS terminál.

Nincs másra szükség a használatához, csak mobilkészülékre és aktív internetkapcsolatra.

A SoftPOS érintéses kártyás fizetési megoldás mellett már érintéses qvik mobilbanki azonnali átutalás is elérhető kereskedők és vásárlók számára a további biztonságos innovatív fizetési megoldás mellett.

A SoftPOS funkciónak köszönhetően a vásárlók akár bankkártya vagy okoseszköz érintésével is fizethetnek az ügyfél Android készülékén keresztül. Az érintéses fizetés összeghatártól függetlenül elérhető, az alkalmazás a PIN-kód biztonságos megadását is kezeli.

Az alkalmazás segítségével ezen felül több fizetési opció is felkínálható a vásárlóknak: kétfajta linkes és kétfajta QR-kódos fizetési megoldást is kínálhat. A fizetési linket pillanatok alatt eljuttathatod a vásárlónak, a QR-kódot pedig elég egyszerűen felmutatnod a leolvasáshoz.

Az érintéses qvik fizetési opcióval ügyfeled okostelefonja érintésével, mobilbanki alkalmazása segítségével fizethet. A megoldás iOS és Android környezetben is támogatott mind vásárlói, mind kereskedői oldalról.

A qvik fizetési funkciók minden NFC képes okoseszközön elérhetők, Android és iOS környezetben is támogatott. Míg a SoftPOS fizetési funkció kizárólag Androidon elérhető.

8.1. A Szolgáltatásra vonatkozó felhasználási feltételek

A SoftPOS szolgáltatásra vonatkozó mindenkorai felhasználási feltételek megtalálhatóak: <https://simplepay.hu/kereskedo-aszf/> oldalon.

8.2. A Szolgáltatásra vonatkozó díjszabási feltételek

A SoftPOS szolgáltatásra vonatkozó mindenkorai díjszabási feltételek megtalálhatóak részletesen a <https://www.one.hu/kisvallalkozasok/digitalis-megoldasok/egyeb-digitalis-megoldasok/softpos> oldalon

8.3. A felek között létrejött szerződés

A Szerződés a **SimplePay Zrt.** (1138 Budapest, Váci út 135-139. B. ép. 5. em.) és az ügyfél között közvetlenül jön létre. A Szolgáltatás igénybevétele internet hozzáférés útján lehetséges, melynek költségei az Ügyfelet terhelik. Az Ügyfél a One Magyarország Zrt.-nek csak a SimplePay szolgáltatásának igénybevételére vonatkozó szerződéskötési szándékát jelezheti. Az Ügyfél közvetlenül az Simplepay Zrt.-vel szerződik. A szerződéskötés, ügyfélszolgálat, számlázás és panaszkezelés a Szolgáltatással kapcsolatosan a SimplePay Zrt. feladata.

A One Magyarország Zrt. által nyújtott ezen szolgáltatás a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján nem minősül közvetített szolgáltatásnak.

A termék megrendelése, módosítása és lemondása a One Magyarország Zrt. és a SimplePay Zrt. mindenkorai értékesítési folyamatai szerint történik.

9. Tömeges adatmásolás

A szolgáltatás tárgya

Szolgáltató vállalja, hogy technikai támogatást nyújt ahhoz, hogy az Előfizető korábbi Előfizetői Szerződése szerint igénybe vett SIM kártyáin, valamint Készülékein tárolt adatokat (E szolgáltatás tekintetében a hívószámok, hívószámokhoz kapcsolódó kontakt adatok, SMS üzenetek) az Előfizetői által megkötésre kerülő új Előfizetői Szerződésben meghatározott SIM kártyákra, valamint Készülékekre kerüljenek átmásolásra (a továbbiakban: Tömeges Adatmásolás).

Előfizetőre vonatkozó rendelkezések

Tömeges Adatmásolás szolgáltatást Szolgáltató kizárólag Kiemelt Üzleti Előfizetők számára biztosítja.

Tömeges Adatmásolás megkezdéséhez szükséges feltételek és eszközök

Tömeges Adatmásolás megkezdéséhez Előfizetőnek rendelkeznie kell az új Előfizetői Szerződésben szereplő SIM-kártyákkal. A SIM kártyák aktiválása nem feltétele az adatmásolásnak.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a Tömeges adatmásolással érintett adatok tekintetében az adatmásolás sikerét szavatolni nem tudja, tekintettel arra, hogy bizonyos Készülékek esetén a Készülékek közötti kommunikáció technikai feltételeire Szolgáltatónak befolyása nincs.

Adatvédelem, adatszolgáltatás, adatváltozás

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Tömeges adatmásolás szolgáltatás nyújtásának feltétele, hogy Előfizető a Szolgáltatót az alábbiakban felsorolt Technikai Feltételekről tájékoztassa.

Technikai feltételek:

- Érintett készülékek darabszáma;
- Érintett készülékek típusa (forráskészülék – célkészülék típusának megnevezése);
- Tömeges adatmásolás végrehajtási helyszínének megjelölése (pl. Előfizető telephelye) annak meghatározásával, hogy mely napon, mely időszakban igényli a Tömeges adatmásolás elvégzését (Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a felajánlott helyszínt és időpontot bármikor visszautasíthatja és kérheti, hogy Előfizető új helyszínt és időpontot jelöljön ki);
- Előfizető általi előzetes tájékoztatás az érintett Készülékek darabszámáról, Készülékek típusáról és egyéb Tömeges adatmásolás elvégzéséhez szükséges lényeges feltételről.

Szolgáltatási díjak

A szolgáltatás megrendeléséhez szükséges az Előfizető által megnevezett helyszínenként minimálisan 30 db előfizetői szerződéssel kapcsolatos tömeges adatmásolási igény.

Előfizetői szerződés szám/db	Nettó díj (Ft)	Bruttó díj (Ft)
30- 50	30 000	38100
50-100	60 000	76200
100-150	100 000	127000
150-200	150 000	190500
200 felett	egyedi árazás	+27% Áfa

Az árak telephelyenként és kiszállásonként értendők.

10. Híváskontroll szolgáltatás

A Híváskontroll szolgáltatás Kiemelt Üzleti Előfizetők számára elérhető szolgáltatás, amely az erre a célra kialakított webes adminisztrációs felület, vagy a Szolgáltató vállalati ügyfélszolgálatának segítségével lehetővé teszi, hogy Előfizetők az egyes létrehozott Csoportokhoz saját maguk hívákszabályokat rendeljenek. Az előre meghatározott hívákszabályok segítségével cégre szabott vállalati politika hozható létre arra vonatkozóan, hogy mely Csoport milyen időszakban, adott irányban milyen feltételek teljesülése esetén indíthat hívást és az üzleti vagy magán felhasználásnak minősüljön-e.

A szolgáltatás az alábbi szolgáltatásokkal nem vehető együttesen igénybe:

- Wireless Office2 szolgáltatás
- Limitalapú (Költségkontroll) hívásváltás
- Üzleti vezetékes szám opció
- Vezetékes telefonszám opció

A Szolgáltatás felépítése:

Csoportok

A Csoport jelenti a Felhasználó üzleti előfizetéseinek közül kialakított, az azonos Csoporton belül azonos, míg más Csoportokba tartozó előfizetésekhöz képest különböző jogosultsági tulajdonságokkal rendelkező szűkebb csoporttagok összességét.

A szolgáltatás keretében az egyes előfizetések Csoportokba rendezhetők és egyes hívákszabályok Csoportokhoz rendelhetők. Az egyes előfizetésekre vonatkozó hívákszabályok a Csoporthoz tartozás révén érvényesülnek.

Minden egyes, az adott Előfizető előfizetéseinek körébe tartozó előfizetés (telefonszám) besorolható egy adott Csoportba. Egy adott előfizetés egyidejűleg egy Csoportba tartozhat.

A szolgáltatáshoz figyelembe vett hangbemondás kapcsolódik kényelmi szolgáltatásként. Azon hívások esetében, amelyek felépítését a Híváskontroll adminisztrációs felületen egyedileg hozzárendelt szabályok tiltják, hangbemondás hallható: „A hívás az Ön számára nem engedélyezett.”

A Csoportok száma, szerkesztése

Alapértelmezetten 4 (négy) darab Csoport jelenik meg a Híváskontroll adminisztrációs felületén, amelyek a Felhasználó által szabadon szerkeszthetők az alábbi jogosultságok szerint:

- a Csoportokba a Felhasználó előfizetéseinek körébe tartozó előfizetések (telefonszámok) sorolhatók be
- a Csoportok átnevezhetők
- a Csoportokhoz alapértelmezetten nem tartozik hívákszabály, így hívákszabályok szabadon felvehetők

A Csoportok tulajdonságai (hívákszabályok)

A Csoport tulajdonságai, azaz a hívákszabályok határozzák meg, hogy adott előfizetői hívás felépülhet-e (engedélyezett-e) vagy sem.

Adott előfizetésen hívásvázlat mind bejövő, mind pedig kimenő irányban beállítható.

Kimenő hívásokra belföldön az alábbi hívásvázlat funkciók érhetők el:

- Munkaidő alapján
- Fehér lista alapján
- Hívott fél alapján

- Prefix-alapú szétválasztás (csak belföldön elérhető)

Kimenő hívások esetén meghatározható, hogy a hívások magán vagy üzleti felhasználásnak minősüljenek-e, vagy tiltva legyenek. Külföldön a kimenő hívásszűrés nem elérhető.

Bejövő hívásokra az alábbi hívásszűrés funkciók érhetők el:

- Munkaidő alapján
- Fehér lista alapján
- Hívó fél alapján

Bejövő hívások esetén a hívásokat engedélyezni, tiltani lehet, illetve át lehet irányítani őket egy diszpécser számra.

Az alábbi hívásszabályok, valamint azok kombinációi befolyásolják a hívás felépülését (engedélyezés vagy blokkolás a hívás felépítésekor):

- Munkaidőben/munkaidőn kívüli hívások megkülönböztetése

A munkanapokon 08.00 és 18.00 óra közötti hívások minősülnek munkaidő szerinti hívásoknak. Ez az időszak beállítás nem módosítható. Amennyiben a hívás a munkaidő szerinti időszakban kezdődik, a teljes híváshossz engedélyezése és számlázása a munkaidő szerinti időszak beállításainak megfelelően történik. Amennyiben a hívás a munkaidőn kívüli időszakban kezdődik, a teljes híváshossz engedélyezése és számlázása a munkaidőn kívüli időszak beállításainak megfelelően történik.

- Engedélyező (ún. fehér) listán lévő/engedélyező listán nem szereplő hívások megkülönböztetése

„Fehér lista” jelenti azokat a nem a Felhasználóhoz tartozó hívószámokat, amelyek – adott Csoporthoz rendelt – engedélyezettek, abban az esetben is, ha minden egyéb hívás tiltott. A fehér lista használatával lehetővé válik egyedi hívószámok vagy számtartományok hívásának, illetve felőlük érkező hívások fogadásának engedélyezése. Fehér listán teljes telefonszámokat, valamint telefonszám töredékeket is meg lehet adni legalább az első 5 (öt) számjegy megadásával. A maradék jegyek részben vagy teljesen hiányozhatnak, és őket egyetlen csillag (*) karakter helyettesíti.

A fehér listát fekete listaként is lehet alkalmazni, ha ehhez a listához tiltó szabályokat állítanak be. Egy csoporthoz egyszerre egyféle beállítást lehet alkalmazni, azaz vagy fehér listát vagy fekete listát használnak.

- Hívó fél/Hívott fél szerinti hívások megkülönböztetése

A beérkező hívás a hívó fél, a kimenő hívás a hívott fél hívószámának függvényében kerül elbírálásra. Ez alapján megkülönböztetünk:

- Csoporttag
- Előfizetőhöz tartozó Csoporton kívüli hívószám
- Fehér lista tag
- Fehér listán kívüli nem Előfizetőhöz tartozó hívószám irányú hívásokat.

- Prefix-alapú szétválasztás

A Magyarországon indított magán felhasználású hívások jelöléséhez, illetve az üzletileg nem engedélyezett hívások végrehajtásához a hívott számok elé egy egyedi azonosító (*9*) beütése szükséges. Az egyedi azonosító

- a hívást magán felhasználásúnak jelöli, és a hívás magán felhasználású hívásként kerül kiszámlázásra. A Figyelmeztető hangjelzés szolgáltatás megrendelése esetén a hívó fél ilyenkor a hívás elején egy rövid figyelmeztető hangjelzést hall.
- a hívást üzleti felhasználásúnak jelöli, és a hívás üzleti felhasználású hívásként kerül kiszámlázásra.

- Figyelmeztető hangjelzés szolgáltatás

Ha az indított hívás a Híváskontroll beállításai szerint, vagy a prefix használat következtében magánhívásnak minősül, a hívó fél ilyenkor a hívás elején egy rövid figyelmeztető hangjelzést hall.

Kiegészítő szolgáltatások

- Limitértesítés

A Limitelés jelentí az adott Csoportban lévő előfizetésekhez rendelt, forgalmi értékhatárhoz tartozó értesítést. Az értesítés főbb jellemzői a Híváskontroll adminisztrációs felületen beállíthatók: így az értesítés értékhatára, módja, és annak meghatározása, hogy magán és/vagy üzleti forgalomhoz kapcsolódjon.

Az értesítés értékhatára választható, amit az adminisztrációs felületen kell megadni. Az értékhatár 50%-a és 80%-a és 100%-a elérése esetén értesítést kap az adott Csoporttag SMS-ben. A Híváskontroll adminisztrációs felületén lehetőség van üzleti értesítési e-mail cím beállítására is: ekkor a Felhasználó által a Vállalati Online Ügyfélszolgálat felületén beállított kapcsolattartó állít be egy (1) db tetszőleges e-mail címet, amelyre értesítést küld a rendszer, ha a hozzá tartozó előfizetés a beállított és a fentiek szerint meghatározott üzleti limitet elérte.

- Rövid hívószám

A Rövid hívószám keretében lehetőség nyílik arra, hogy a Csoport tagjaihoz az adminisztrátor (azaz a Vállalati Online Ügyfélszolgálati felületen adminisztrátori jogosultsággal felruházott felhasználó) rövid, egy mindössze 4 (négy) számjegyből álló számsort kapcsolhasson. A Csoport tagjai ezen rövid számot tárcsázva elérhetik egymást.

- Virtuális csoporttag

A kijelölt Csoport tagjaihoz külsős (nem az adott céghez tartozó) telefonszámok megadására nyílik lehetőség, akik így a csoport virtuális tagjaivá válnak.

Virtuális csoporttagnak csak magyarországi, normál díjas telefonszámok adhatók meg.

- Kedvenc körzet

A kijelölt Csoport tagjai a Csoporthoz választott egy adott belföldi, normál díjas körzetszámmal tartozó bármely vezetékes telefonszámot a Híváskontroll szolgáltatás díjszabásában megadott tarifával hívhatnak.

- Számlaszétválasztás

A Szolgáltatás és Számlaszétválasztás szolgáltatás együttes igénybe vétele esetén a magán és üzleti felhasználást a Szolgáltató külön számlán tünteti fel. Az üzleti felhasználásról készült számlát a Felhasználó nevére és részére, a magán felhasználásról készült számlát pedig a Magánszámla-fizető nevére és részére a kiállított Nyilatkozatban („Magánszámla-fizetői Nyilatkozat”) feltüntetett címre küldi a Szolgáltató. Amennyiben a Szolgáltatás igénybe vételével egyidejűleg Előfizető nem veszi igénybe a Számlaszétválasztás szolgáltatást, abban az esetben egy darab üzleti számla készül a Felhasználó nevére.

Míg a Felhasználó mindkét számlát megtekintheti a Vállalati online számlaanalítika szolgáltatás, vagy a Hiteles elektronikus számla szolgáltatás felületén – attól függően, hogy melyik szolgáltatást veszi igénybe a kettő közül – a jelen ESzSzF Bevezető 1.5.2. és 1.5.3. pontjaiban írtak szerint, addig a Magánszámla-fizető csak a magánhasználatról készült számlát nézheti meg az adott felületen.

A részletezett hívásadatok megtekintéséhez és letöltéséhez a Felhasználó csak és kizárólag abban az esetben jogosult, ha az érintett végfelhasználók ahhoz írásos nyilatkozatban és megfelelő tájékoztatást követően

előzetesen hozzájárultak. A hozzájáruló nyilatkozatok begyűjtéséért és tárolásáért a Felhasználó partner felel, aki a Megállapodás aláírásával nyilvánítja ki és igazolja, hogy a szükséges felhasználói hozzájárulásokkal rendelkezik. A nyilatkozatok meglétéért a felelősség csak és kizárólag a Felhasználót terheli, annak meglétét Szolgáltató egyebekben nem köteles vizsgálni. Szolgáltató erre vonatkozó kérelme esetén Előfizető köteles bemutatni a nyilatkozatokat Szolgáltató részére.

A Magánszámla-fizető a Felhasználó felhatalmazása alapján meghatározott SIM-kártyát munkavállalói vagy egyéb jogviszony alapján használó azon természetes, vagy jogi személy, aki a Számlaszétválasztás Magánszámla-fizetői Nyilatkozat aláírásával hozzájárul a Híváskontroll szolgáltatásához kapcsolódó Számlaszétválasztás igénybevételéhez, melynek során a magán és üzleti jellegű felhasználást a Szolgáltató külön számlán tünteti fel.

- A Magánszámla-fizető és Előfizető egyetemlegesen felelősek a díjak megfizetéséért, késedelmes, illetve nem teljesítés esetén. A Szolgáltató akár közvetlenül a Magánszámla-fizető, akár a Felhasználó, akár együttesen mindkettőjük ellen jogosult fellépni a követelés behajtása érdekében.
- Egyéb számlázási kérdésekben a Megállapodás és az ESzSzF 1.5. pontja az irányadó.

A Számlaszétválasztás szolgáltatás megrendeléséhez szükséges (1) a Megállapodás Előfizető és Szolgáltató általi aláírása, valamint (2) a Szolgáltatás beállítási paramétereit tartalmazó, a Felhasználó által aláírandó, a Szolgáltatónál erre a célra rendszeresített írásbeli Híváskontroll szolgáltatás beállítási megrendelő (a továbbiakban: „Megrendelő”), valamint (3) a Magánszámla-fizetők adatait és a Felhasználó jóváhagyását tartalmazó Magánszámla-fizetői Nyilatkozat aláírása Előfizető és Magánszámla-fizető részéről. A Magánszámla-fizetők felsorolását a Megállapodás 12. számú melléklete tartalmazza.

A Számlaszétválasztás szolgáltatást a Felhasználó a Szolgáltató által megjelölt ügyfélmenedzseren vagy a Vállalati ügyféltámogatáson keresztül mondhatja le.

- **Mobilvásárlás szétválasztás szolgáltatás**

A Felhasználó, ha adott előfizetéséhez Számlaszétválasztás szolgáltatással rendelkezik, engedélyezheti/megtilthatja az adott előfizetésre a Mobilvásárlás Szolgáltatást, rögzítheti az üzleti és a magán felhasználású vásárlási összeghatárokat, amely esetben a Magánszámla-fizető az üzleti keret felhasználása után magánfelhasználásra végezhet mobilvásárlást. A beállításokat három kategóriában (parkolás, autópálya matrica, minden más) lehet elvégezni. Adott kategóriában külön-külön beállítható a magán és üzleti felhasználású mobilvásárlás kerete, amely esetben először az üzleti, majd a magánkeret felhasználása történik meg. A Mobilvásárlás Szolgáltatás további igénybevétele nem lehetséges az adott előfizetéssel az adott hónapban, amennyiben az adott hónapban az előfizetés kimerítette a kapcsolódó vásárlási összeghatárokat.

A Mobilvásárlás szétválasztás szolgáltatás igénybevételének havidíját jelen ESzSzF rögzíti, míg a Mobilvásárlás Szolgáltatásra irányadó további rendelkezéseket a jelen ESzSzF, illetve a mindenkor ÁSZF Díjszabás melléklete, valamint a mindenkor Kiemelt Üzleti ÁSZF Díjszabás melléklete tartalmazza.

A Számlaszétválasztásnál a Számlaszétválasztás pontban részletezettek értelemszerűen irányadóak a Mobilvásárlás szétválasztás szolgáltatásnál, többek között annak igénylésénél, megrendelésénél, felhasználásánál, számlázásánál is.

Tájékozódás a beállítások előtt

Tekintettel arra, hogy a szolgáltatást, az egyes Csoporttagok számát és a hívásszabályokat Előfizető saját maga is be tudja állítani, módosítani, illetve lemondani a Híváskontroll adminisztrációs felületen keresztül, ezért Előfizető vállalja, hogy a Híváskontroll adminisztrációs felületen beállított változtatások előtt a Híváskontroll funkciókat (hívásszabályokat) megismeri, részleteiről tájékozódik. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Híváskontroll adminisztrációs felületen általa végzett beállítások, módosítások, illetve az adminisztrációs felületen kívül más csatornákon keresztül általa igényelt, ennek megfelelően Szolgáltató által végrehajtott beállítások, módosítások kizárólag a Felhasználó saját felelősségi körébe

tartoznak. Az egyes beállításokhoz kapcsolódó esetleges utólagos reklamációkat Szolgáltató minden esetben kivizsgálja, de csak abban az esetben fogadja el jogos panasznak, ha az adott funkció hibás működését állapítja meg.

Előfizető tudomásul veszi, hogy bármely beállítás, módosítás, lemondás, amelyet saját maga végez el a Híváskontroll adminisztrációs felületen vagy a Szolgáltatótól igényel (különösen, de nem kizárólag a Megrendelők útján), az automatikusan a Megállapodás részét képezi, és a díjszámítás alapját képezi.

A Híváskontroll adminisztrációs felületen végrehajtott hívásszabály módosítások

A Híváskontroll szabályok adminisztrációjára jogosult személyét az Egyéb Szolgáltatásra vonatkozó jogviszony megkötésekor megjelölt kapcsolattartó határozhatja meg az ún. Vállalati Online Ügyfélszolgálat felületen.

A Híváskontroll szabályok adminisztrációjára jogosult személy a Híváskontroll internetes felületen bejelentkezve adminisztrálhatja a Híváskontroll szolgáltatást.

Szolgáltató a Felhasználó által a Híváskontroll adminisztrációs felületen beállított változtatásokat (aktiválás/deaktiválás/módosítás) a beállítástól számított 5 percen belül rendszereiben végrehajtja.

A Szolgáltatás beállításának a Híváskontroll adminisztrációs felületen kívüli megrendelése, módosítása, lemondása

A Szolgáltatás beállításának a Híváskontroll adminisztrációs felületen kívüli megrendelése, módosítása, lemondása történhet a Vállalati ügyféltámogatáson és az ügyfélmenedzsernél az erre a célra rendszeresített Megrendelőlapon. A Megrendelőlapon ki nem töltött beállítások esetén Szolgáltató alapbeállításként a tiltás funkciót aktiválja, mely a későbbiek folyamán módosítható.

Írásbeli lemondás a Szolgáltatónál erre a célra rendszeresített Megrendelővel történhet.

Szolgáltató a Felhasználó által a Szolgáltatónak megküldött, a Szolgáltatónál erre a célra rendszeresített Megrendelő alapján a csoportok számában igényelt változtatásokat az igénybejelentéstől számított 2 munkanapon belül elvégzi.

A Szolgáltatás igénybe vételének feltételei

A Szolgáltatás használatához a Felhasználónak szükséges elfogadnia a Szolgáltatás internetes felületen történő adminisztrálásához szükséges Vállalati Online Ügyfélszolgálat felhasználási feltételeit.

10.1. Híváskontroll szolgáltatás díjszabása

A táblázatban nettó árak szerepelnek, a feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t.

2021. május 3. előtt kötött szerződés esetén:

Havidíjak	Díjszabás
Bejövő hívásszűrés	190 Ft
Kimenő hívásszűrés	190 Ft
Számlaszétválasztás előhívóval	190 Ft
Figyelmeztető hang	190 Ft
Hívásszétválasztás	190 Ft
Privát adatforgalom vásárlási lehetőség	190 Ft
Mobilvásárlás szétválasztás	190 Ft
Mobilvásárlás limitbeállítási opció	190 Ft
Fehér lista	190 Ft
Limit értesítés	190 Ft
Kedvenc körzet	190 Ft
Virtuális csoporttag	190 Ft
Számlaszétválasztás	1000 Ft

Percdíj (Belföldi normál díjas hívások)	
Kedvenc körzet hívása	9,25 Ft
Rövid szám	Díjmentes
Virtuális csoporttag	Díjmentes
Virtuális csoporthoz tartozó szám hívása	A tarifacsomag belföldi alap percdíja szerint.
Új csoport létrehozása	Díjmentes
Csoport törlése	Díjmentes

2021. május 3-tól kötött szerződés esetén:

	Híváskontroll Alap	Híváskontroll Extra
Bejövő hívásszűrés	tartalmazza	tartalmazza
Kimenő hívásszűrés	tartalmazza	tartalmazza
Privát adatforgalom vásárlási lehetőség	tartalmazza	tartalmazza
Rövid hívószámok (4 jegyű)	tartalmazza	tartalmazza
Mobilvásárlás szétválasztás	-	tartalmazza
Mobilvásárlás limitbeállítási opció	-	tartalmazza
Havidíj (Ft/SIM)	380	570
Választható Híváskontroll opciók havidíja (Ft/SIM)		
Prefix alapú szétválasztás	190	190
Hívásszétválasztás	500	500
Limitértékesítés	190	190
Számlaszétválasztás	1000	1000
Kedvenc körzet	190	190
Engedélyező (fehér) lista	190	190
Figyelmeztető hang	190	190
Virtuális csoporttag	190	190
Percdíj (Belföldi normál díjas hívások)		
Kedvenc körzet hívása (Ft/perc)	9,25	9,25
Rövid szám	Díjmentes	Díjmentes
Virtuális csoporttag	Díjmentes	Díjmentes
Virtuális csoporthoz tartozó szám hívása	A tarifacsomag belföldi alap percdíja szerint.	A tarifacsomag belföldi alap percdíja szerint.
Módosítások egyszeri díja		
Új csoport létrehozása	Díjmentes	Díjmentes
Csoport törlése	Díjmentes	Díjmentes

Külföldi használat esetén a mindenkorai Roaming díjszabás érvényes.

Fizetési és elszámolási feltételek

Az egyszeri díjak számlázása az egyszeri díjakra vonatkozó számlázás rendjének megfelelően történik. A havi díjak számlázása a havi díjakra vonatkozó számlázás rendjének megfelelően történik.

Szolgáltató a hívások díjainak meghatározásakor a hívást kezdeményező paraméterei alapján, illetve a hívott szám típusa (pl. csoporttag) alapján árazza az adott hívástípusokat.

Az üzleti- és magánforgalom számlázási szintű szétválasztása a Híváskontroll és Számlaszétválasztás szolgáltatások egyidejű igénybe vétele esetén lehetséges.

Az üzleti és magán jelleg megjelölése csak a hanghívásokra vonatkozik, egyéb forgalmakra nem.

Az üzleti és egyéni (magán) költségek szétválasztása kapcsán az értéknövelt szolgáltatások havidíjai és a nem vonalkapcsolt szolgáltatások (pl.: 2G/GSM, SMS, MMS) havi- és forgalmi díjai az üzleti előfizetésre számlázódnak. Az

átírányított hívások díjai mind az üzleti előfizetés, mind a magánszámlán megjelenhetnek, a Felhasználó általi beállítástoktól függően.

Az adat- és faxhívások semmilyen esetben sem számítanak csoporton belüli kedvezményes hívásnak, normál hálózaton belüli hívásként kerülnek számlázásra az üzleti előfizetés számlára.

11. Streaming szolgáltatások

11.1. Da Vinci streaming szolgáltatás

A Da Vinci szolgáltatás a Da Vinci Media GmbH. (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) lekérhető prémium médiaszolgáltatása, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján tesz elérhetővé a Jogosított Felhasználónak minősülő Előfizetők részére (továbbiakban „Jogosított Felhasználó”).

A Da Vinci szolgáltatáson keresztül elérhető tartalmat (a továbbiakban: „Da Vinci Tartalom”) a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban a Szolgáltató minden felelősséget kizár. A Da Vinci szolgáltatás kizárólag Magyarország területén vehető igénybe. A Da Vinci Tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a Jogosított Felhasználók részére.

A Da Vinci szolgáltatáshoz való hozzáférés azon 18. életévét betöltött Jogosított Felhasználó részére érhető el díjmentesen, aki rendelkezik a Szolgáltatónál a Da Vinci szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító lineáris TV díjcsomaggal.

Jogosult díjcsomagok:

TV Comfort, TV Premium, TV HD Alap, TV HD Családi, TV HD Extra FilmBox Pro, TV HD Extra HBO Pak, TV HD Alap GPON, TV HD Családi GPON, TV HD Extra FilmBox Pro GPON, TV HD Extra HBO Pak GPON, TV HD Alap vario, TV HD Családi vario, TV HD Extra FilmBox Pro vario, TV HD Extra HBO Pak vario, TV HD Plus, TV HD Basic, TV HD Max+FilmBox Pro, TV HD Plus, TV HD Basic, TV HD Max+FilmBox Pro, TV HD Plus GPON, TV HD Basic GPON, TV HD Plus vario, TV HD Basic vario, TV HD Max+FilmBox Pro GPON, TV HD Max+FilmBox Pro vario, TV HD Basic vario, TV HD Basic GPON, TV HD Plus vario, TV HD Plus GPON, TV HD Max+FilmBox Pro vario, TV HD Max+FilmBox Pro GPON, TV Comfort vario, TV Premium vario, TV Comfort GPON, TV Premium GPON, Fix TV, TV Family (DVB-C,FTTx,D3), TV Family + FilmBox Pro (DVB-C,FTTx,D3), TV Family + HBO Pak (DVB-C,FTTx,D3), TV Family (FTTH), TV Family + FilmBox Pro (FTTH), TV Family + HBO Pak (FTTH), TV Family (DVB-C), TV Family + FilmBox Pro (DVB-C), TV Family + HBO Pak (DVB-C), TV Family (GPON), TV Family + FilmBox Pro (GPON), TV Family + HBO Pak (GPON), TV Family (vario), TV Family + FilmBox Pro (vario), TV Family + HBO Pak (vario), TV Family (2026, DVB-C,FTTx,D3), TV Family + HBO Pak (2026, DVB-C,FTTx,D3), TV Family+HBO MaxPak(2026,DVB-C,FTTx,D3), TV Family (2026, DVB-C), TV Family + HBO Pak (2026, DVB-C), TV Family + HBO MaxPak (2026, DVB-C), TV Family (2026, VDSL), TV Family + HBO Pak (2026, VDSL), TV Family + HBO MaxPak (2026, VDSL), TV Family (2026, FTTH), TV Family + HBO Pak (2026, FTTH), TV Family + HBO MaxPak (2026, FTTH), TV Family (2026, ADSL), TV Family + HBO Pak (2026, ADSL), TV Family + HBO MaxPak (2026, ADSL), TV Family (2026, GPON), TV Family + HBO Pak (2026, GPON), TV Family + HBO MaxPak (2026, GPON), TV Family (2026, vario), TV Family + HBO Pak (2026, vario), TV Family + HBO MaxPak (2026, vario), TV Family (2026, DVB-S), TV Family + HBO Pak (2026, DVB-S), TV Family + HBO MaxPak (2026, DVB-S)

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bármely szolgáltató által nyújtott, elégséges internet hozzáférés, amelynek költségét jelen Da Vinci szolgáltatás nem tartalmazza.

A szolgáltatásra történő regisztrációval egyidejűleg az előfizető tudomásul veszi, hogy a Da Vinci szolgáltatást kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból nem jogosult igénybe venni.

A kapott regisztrációs e-mail alapján előzetesen felhasználóként regisztrált a <https://Da.Vinci.tv/voucher> honlapon a Felhasználási Feltételek <https://www.Da.Vinci.tv/hu> elfogadásával. A Jogosított Felhasználók regisztrációja és a hozzáférési jogosultságának ellenőrzése a <https://Da.Vinci.tv/voucher> oldalon történik.

A Da Vinci szolgáltatás önálló lemondására a Szolgáltatónál, a jogosult lineáris TV csomag fennállása alatt nincs mód.

A Da Vinci szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító lineáris TV csomag szüneteltetése, lemondása, vagy átírása esetén a Da Vinci szolgáltatás is felfüggesztésre kerül. A szolgáltatás szüneteltetése, lemondása vagy átírása esetén a kuponkód inaktíválódik. Amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolásra kerül, a kód újra aktívá válik.

Ha a Da Vinci szolgáltatás használata közben technikai problémát tapasztalsz, kérjük, keresse fel a Da Vinci ügyfélszolgálatát az alábbi e-mail címen: support@Da.Vinci.tv

A Da Vinci szolgáltatásra való regisztráció időpontjáig a Da Vinci szolgáltatással kapcsolatos kérdéssel, panasz vagy hibabejelentéssel, Jogosított Felhasználó a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontjaihoz fordulhat (www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/elerhetosegeink).

A Da Vinci szolgáltatás használata során felmerülő hiba vagy panasz esetén Jogosított Felhasználó a Médiaszolgáltató által megjelölt kapcsolattartási helyekhez fordulhat hibaelhárításért, panaszkezelésért. Részletek: <https://www.DaVinci.tv/hu>

11.2. FilmBox+ szolgáltatás

A Filmbox szolgáltatás értékesítése 2026. március 31. napjával lezárásra került. Ezt követően új előfizetők számára a szolgáltatás ére és aktiválására nincs lehetőség. A meglévő előfizetésekre vonatkozó feltételeket a Szolgáltató az ESZSZF rendelkezései szerint határozza meg.

A FilmBox+ szolgáltatás az SPI International (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) lekérhető prémium médiaszolgáltatása, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján tesz elérhetővé a Jogosított Felhasználónak minősülő Előfizetők részére (továbbiakban „Jogosított Felhasználó”).

A FilmBox+ szolgáltatáson keresztül elérhető tartalmat (a továbbiakban: „FilmBox+ Tartalom”) a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban Szolgáltató minden felelősséget kizár. A FilmBox+ szolgáltatás kizárólag Magyarország területén vehető igénybe. A FilmBox+ Tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a Jogosított Felhasználók részére.

A FilmBox+ szolgáltatáshoz való hozzáférés azon 18. életévét betöltött Jogosított Felhasználó részére érhető el díjmentesen, aki rendelkezik a Szolgáltatónál (i) a FilmBox+ szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító TV HD Max + FilmBox Pro, TV HD Extra FilmBox Pro, TV Family + FilmBox Pro, illetve Üzleti TV Pro + FilmBox Pro lineáris TV díjcsomaggal, ezen felül (ii) bármely szolgáltató által nyújtott, a szolgáltatás igénybevételéhez elégséges internet hozzáféréssel, amelynek költségét jelen FilmBox+ szolgáltatás nem tartalmazza, továbbá (iii) aki erre a szolgáltatásra történő regisztrációjával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy a FilmBox+ szolgáltatást kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból nem jogosult igénybe venni, majd a kapott regisztrációs e-mail alapján (iv) előzetesen felhasználóként regisztrált a [filmbox.com/voucher](https://app.filmbox.com/hu/app/page/terms-conditions) honlapon a Felhasználási Feltételek (<https://app.filmbox.com/hu/app/page/terms-conditions>) elfogadásával. A Jogosított Felhasználók regisztrációja és a hozzáférési jogosultságának ellenőrzése a [filmbox.com/voucher](https://app.filmbox.com/hu/app/page/terms-conditions) oldalon történik. A regisztrációhoz szükséges aktivációs kódot Szolgáltató e-mail formájában küldi el a Jogosított Felhasználó részére. A FilmBox+ szolgáltatás igénybevételéhez kompatibilis (külön gyártott és értékesített) eszköz szükséges. A FilmBox+ szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz lehet: (i) számítógép, (ii) mobil telefon (iii) tablet és (iv) okos TV. Részletek: <https://app.filmbox.com/hu/app/page/frequently-asked-questions>.

A FilmBox+ szolgáltatás önálló lemondására sem a Szolgáltatónál, sem a Médiaszolgáltatónál a TV HD Max + FilmBox Pro, TV HD Extra FilmBox Pro, TV Family + FilmBox Pro, illetve Üzleti TV Pro + FilmBox Pro lineáris TV csomag fennállása alatt nincs mód.

A TV HD Max + FilmBox Pro, TV HD Extra FilmBox Pro, TV Family + FilmBox Pro, illetve Üzleti TV Pro + FilmBox Pro lineáris TV csomag felfüggesztése esetén a FilmBox+ szolgáltatás is felfüggesztésre kerül.

A FilmBox+ szolgáltatásra való regisztráció időpontjáig a Filmbox+ szolgáltatással kapcsolatos kérdéssel, panasz vagy hibabejelentéssel, Jogosított Felhasználó a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontjaihoz fordulhat (www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/elerhetosegeink).

A FilmBox+ szolgáltatás használata során felmerülő hiba vagy panasz esetén Jogosított Felhasználó a Médiaszolgáltató által megjelölt kapcsolattartási helyekhez fordulhat hibaelhárításért, panaszkezelésért. Részletek: <https://app.filmbox.com/hu/app/page/contact-us>.

A FilmBox+ szolgáltatás rézérpáras szolgáltatási területeken (Monor 29-es körzet) 2022. április 25-től nem elérhető. A rézérpáras területek listája az ÁSZF 1. sz. melléklet 2. sz. Szolgáltatási Területek Függelékében található.

11.3. NET4 szolgáltatás

A NET4 szolgáltatás a Network4 Media Group S.á.r.l (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) lekérhető prémium médiaszolgáltatása, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján tesz elérhetővé a Jogosított Felhasználónak minősülő Előfizetők részére (továbbiakban „Jogosított Felhasználó”).

A NET4 szolgáltatáson keresztül elérhető tartalmat (a továbbiakban: „NET4 Tartalom”) a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban Szolgáltató minden felelősséget kizár. A NET4 szolgáltatás kizárólag Magyarország területén vehető igénybe. A NET4 Tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a Jogosított Felhasználók részére.

A NET4 szolgáltatáshoz való hozzáférés azon 18. életévét betöltött Jogosított Felhasználó részére érhető el díjmentesen, aki rendelkezik a Szolgáltatónál (i) a NET4 szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító TV HD Basic, TV HD Plus, TV HD Max + FilmBox Pro, TV HD Alap, TV HD Családi, TV HD Extra FilmBox Pro, TV HD Extra HBO Pak, TV Family, TV Family + HBO Pak, TV Family + FilmBox Pro, Üzleti TV Pro, Üzleti TV Pro + FilmBox Pro, illetve Üzleti TV Pro + HBO Pak lineáris TV csomagok egyikével, ezen felül (ii) bármely szolgáltató által nyújtott, a szolgáltatás igénybevételéhez elegendő internet hozzáféréssel, amelynek költségét jelen NET4 szolgáltatás nem tartalmazza, továbbá (iii) aki erre a szolgáltatásra történő regisztrációjával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy a NET4 szolgáltatást kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból nem jogosult igénybe venni, majd a kapott regisztrációs e-mail alapján (iv) előzetesen felhasználóként regisztrált a <https://arena4plus.network4.hu/register> honlapon a Felhasználási Feltételek (<https://arena4plus.network4.hu/aszf.pdf>) elfogadásával. A Jogosított Felhasználók regisztrációja és a hozzáférési jogosultságának ellenőrzése a <https://arena4plus.network4.hu/register> oldalon történik. A regisztrációhoz szükséges aktivációs kódot Szolgáltató e-mail formájában küldi el a Jogosított Felhasználó részére. A NET4 szolgáltatás igénybevételéhez kompatibilis (külön gyártott és értékesített) eszköz szükséges. Kizárólag olyan eszközök alkalmasak a NET4 Tartalom lejátszására, amelyek megfelelnek a mindenkor <https://arena4plus.network4.hu/> oldalon található technikai követelményeknek.

Amennyiben a Jogosított Felhasználó a NET4 szolgáltatás lemondását szeretné kezdeményezni, azt a Médiaszolgáltató oldalán teheti meg a Médiaszolgáltató által megadott módon. Részletek: <https://arena4plus.network4.hu/>. Lemondást követően a NET4 szolgáltatást a Jogosított Felhasználó nem jogosult használni.

A NET4 szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító lineáris TV csomag felfüggesztése esetén a NET4 szolgáltatás is felfüggesztésre kerül.

A NET4 szolgáltatásra való regisztráció időpontjáig a NET4 szolgáltatással kapcsolatos kérdéssel, panasz vagy hibabejelentéssel, Jogosított Felhasználó a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontjaihoz fordulhat (www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/elerhetosegeink).

A NET4 szolgáltatás használata során felmerülő hiba vagy panasz esetén Jogosított Felhasználó a Médiaszolgáltató által megjelölt kapcsolattartási helyekhez fordulhat hibaelhárításért, panaszkezelésért. Részletek: <https://arena4plus.network4.hu/>.

A NET4 szolgáltatás rézépáras szolgáltatási területeken (Monor 29-es körzet) 2022. április 25-től nem elérhető. A rézépáras területek listája az ÁSZF 1. sz. melléklet 2. sz. Szolgáltatási Területek Függelékében található.

11.4. TV2 Play Prémium szolgáltatás

A TV2 Play Prémium szolgáltatás a TV2 Média Csoport Zrt. (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) lekérhető prémium médiaszolgáltatása, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján tesz elérhetővé a Jogosított Felhasználónak minősülő Előfizetők részére a Szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződés alapján (továbbiakban: Jogosított Felhasználó).

A TV2 Play Prémium szolgáltatáson keresztül elérhető tartalmat (a továbbiakban: „TV2 Play Prémium Tartalom”) a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban Szolgáltató minden felelősséget kizár. A Jogosított Felhasználó és a Szolgáltató közötti Előfizetői Szerződés teljesítéséért Médiaszolgáltató nem felelős. A TV2 Play Prémium szolgáltatás kizárólag Magyarország területén vehető igénybe. A TV2 Play Prémium Tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a Jogosított Felhasználók részére.

A TV2 Play Prémium szolgáltatáshoz való hozzáférés azon 18. életévét betöltött Jogosított Felhasználó részére érhető el díjmentesen, aki rendelkezik a Szolgáltatónál (i) a TV2 Play Prémium szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító TV Premium, TV HD Plus, TV HD Max + FilmBox Pro, TV HD Családi, TV HD Extra FilmBox Pro, TV HD Extra HBO Pak, TV Family, TV Family + HBO Pak, illetve TV Family + FilmBox Pro lineáris TV csomagok egyikével, ezen felül (ii) bármely szolgáltató által nyújtott, a szolgáltatás igénybevételéhez elégséges internet hozzáféréssel, amelynek költségét jelen TV2 Play Prémium szolgáltatás nem tartalmazza, továbbá (iii) aki erre a szolgáltatásra történő regisztrációjával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy a TV2 Play Prémium szolgáltatást kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból nem jogosult igénybe venni, majd a kapott regisztrációs e-mail alapján (iv) előzetesen felhasználóként regisztrált a tv2play.hu/premium honlapon. A Jogosított Felhasználók regisztrációja és a hozzáférési jogosultságának ellenőrzése a tv2play.hu/premium oldalon történik. A regisztrációhoz szükséges aktivációs kódot Szolgáltató e-mail formájában küldi el a Jogosított Felhasználó részére. A TV2 Play Prémium szolgáltatás igénybevételéhez kompatibilis eszköz szükséges.

A Médiaszolgáltató tájékoztatása szerint a TV2 Play Prémium Tartalom, annak bármely részletének szerzői és egyéb jogosultja a Médiaszolgáltató. A Jogosított Felhasználó nem szerződésszerű felhasználása jogsértést valósít meg.

A Jogosított Felhasználók, amennyiben a Szolgáltatónál Interaktív TV Mediabox típusú végberendezéssel veszik igénybe a lineáris TV szolgáltatást, a TV2 Play Premium szolgáltatást és attól eltérő, a Médiaszolgáltatóval történő külön előfizetői jogviszony létrehozása mellett a Médiaszolgáltató külön előfizetéssel igénybe vehető szolgáltatási csomagját is elérhetik a TV2 Play TV Alkalmazásban, a Médiaszolgáltató által biztosított tartalommal és funkciókkal, a Médiaszolgáltató mindenkor általános szerződési feltételei szerint. A One interaktív TV hozzáférés, Interaktív TV Mediaboxszal szolgáltatáson keresztül elérhető TV Alkalmazások mindenkor felhasználási feltételeit a One TV Felhasználási Feltételek tartalmazza.

A TV2 Play Prémium szolgáltatás önálló lemondására sem a Szolgáltatónál, sem a Médiaszolgáltatónál valamely a TV2 Play Prémium szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító lineáris TV csomag fennállása alatt nincs mód.

A TV2 Play Prémium szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító lineáris TV csomag felfüggesztése esetén a TV2 Play Prémium szolgáltatás is felfüggesztésre kerül.

A TV2 Play Prémium szolgáltatásra való regisztráció időpontjáig a TV2 Play Prémium szolgáltatással kapcsolatos kérdéssel, panasz vagy hibabejelentéssel, Jogosított Felhasználó a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontjaihoz fordulhat (www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/elerhetosegeink).

Az előfizetői szerződésben a Szolgáltató által vállalt kötelezettségeken túl, a TV2 Play Prémium szolgáltatás használatával kapcsolatos panasz esetén Jogosított Felhasználó a Médiaszolgáltató által megjelölt kapcsolattartási helyekhez fordulhat. Részletek: tv2play.hu/premium.

11.5. RTL+ Active szolgáltatás

Az RTL+ Active szolgáltatás 2025. január 1-jétől kereskedelmi forgalomban nem elérhető.

Az RTL+ Active szolgáltatás a CLT-UFA S.A. (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) RTL+ lekérhető médiaszolgáltatásának egyik szolgáltatási csomagja, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján tesz elérhetővé a Jogosított Felhasználónak minősülő Előfizetők részére (a továbbiakban: „Jogosított Felhasználó”).

Az RTL+ Active szolgáltatáson keresztül elérhető tartalmat (a továbbiakban: „RTL+ Active Tartalom”) a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban Szolgáltató minden felelősséget kizár. Az RTL+ Active Tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a Jogosított Felhasználók részére.

Az RTL+ Active szolgáltatáshoz való hozzáférés külön előfizetési díj nélkül azon Jogosított Felhasználó részére érhető el, aki (i) rendelkezik a Szolgáltatónál az RTL+ Active szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító digitális lineáris TV csomagok egyikével, ezen felül (ii) rendelkezik bármely szolgáltató által nyújtott, a szolgáltatás igénybevételéhez elegendő internet hozzáféréssel, amelynek költségét jelen RTL+ Active szolgáltatás nem tartalmazza. A szolgáltatás igénybevételéhez felhasználói fiók regisztrálása szükséges az RTL+ felületén (<https://www.rtlplusz.hu>), valamint a Szolgáltatótól kapott aktiváló kód aktiválása szükséges a <https://rtlplusz.hu/premium/aktivalo-kod> oldalon. A regisztrációra, valamint az RTL+ Active szolgáltatás igénybevételére a Médiaszolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek elfogadásával van lehetőség (<https://rtlplusz.hu/altalanos-felhasznalasi-feltetelek>), amellyel egyidejűleg tudomásul veszi, hogy az RTL+ Active szolgáltatást kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból nem jogosult igénybe venni.

Az RTL+ Active szolgáltatás igénybevételéhez kompatibilis eszköz szükséges. Kizárólag olyan eszközök alkalmasak az RTL+ Active Tartalom lejátszására, amelyek megfelelnek a mindenkor <https://www.rtlmost.hu/altalanos-felhasznalasi-feltetelek> oldalon található technikai követelményeknek.

A Jogosított Felhasználók, amennyiben a Szolgáltatónál Interaktív TV Mediabox típusú végberendezéssel veszik igénybe a lineáris TV szolgáltatást, az RTL+ Active szolgáltatást és attól eltérő, a Médiaszolgáltatóval történő külön előfizetői jogviszony létrehozása mellett a Médiaszolgáltató külön előfizetéssel igénybe vehető szolgáltatási csomagját is elérheti az RTL+ TV alkalmazásban, a Médiaszolgáltató által biztosított tartalommal és funkciókkal, a Médiaszolgáltató mindenkor általános szerződési feltételei szerint. A One interaktív TV hozzáférés, Interaktív TV Mediaboxszal szolgáltatáson keresztül elérhető TV Alkalmazások mindenkor felhasználási feltételeit a One TV Felhasználási Feltételek tartalmazza.

Az RTL+ Active szolgáltatásra vonatkozó jogosultság önálló lemondására sem a Szolgáltatónál, sem a Médiaszolgáltatónál nincs mód mindaddig, amíg a Jogosított Felhasználó valamely az RTL+ Active szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító lineáris TV csomag igénybevételére hatályos szerződéssel rendelkezik. A Felhasználó kérésére a Szolgáltató a felhasználói fiókban aktivált kód deaktiválására lehetőséget biztosít.

A lineáris TV csomag bármely okból történő felfüggesztése vagy megszűnése esetén az RTL+ Active szolgáltatásra való jogosultság is felfüggesztésre, illetve megszüntetésre kerül.

Jogosított Felhasználó az RTL+ Active szolgáltatás használata során felmerülő, az előfizetéssel kapcsolatos hiba vagy panasz esetén a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontjaihoz, míg egyéb, RTL+ Active szolgáltatással kapcsolatos hiba vagy panasz esetén a Médiaszolgáltató által megjelölt kapcsolattartási helyekhez fordulhat (részletek: <https://www.rtlplusz.hu/>).

11.6. RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatás

Az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatás a CLT-UFA S.A. (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) RTL+ lekérhető mediaszolgáltatásának egyik, 2025. július 1-jétől elindítani tervezett szolgáltatási csomagja, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján tesz elérhetővé a Jogosított Felhasználónak minősülő Előfizetők részére (a továbbiakban: „Jogosított Felhasználó”).

Az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatáson keresztül elérhető tartalmat (a továbbiakban: „RTL+ Premium Tartalom”) a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban Szolgáltató minden felelősséget kizár. Az RTL+ Premium Tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a Jogosított Felhasználók részére.

Az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatáshoz való hozzáférés külön előfizetési díj nélkül azon Jogosított Felhasználó részére lesz elérhető, aki (i) rendelkezik a Szolgáltatónál az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító digitális lineáris TV Family csomagok, illetve Üzleti Előfizetőként TV Pro vagy Public TV+ csomagok egyikével, ezen felül (ii) rendelkezik bármely szolgáltató által nyújtott, a szolgáltatás igénybevételéhez elégséges internet hozzáféréssel, amelynek költségét a hozzáférést biztosító digitális lineáris TV Family, illetve Üzleti Előfizetőként TV Pro vagy Public TV+ csomagok díja nem tartalmazza, (iii) megfelel a Médiaszolgáltató RTL+ lekérhető mediaszolgáltatás Felhasználási Feltételeiben (a továbbiakban: „Felhasználási Feltételek”, <https://rtlplusz.hu/altalanos-felhasznalasi-feltetelek>) foglaltaknak. A szolgáltatás igénybevételéhez felhasználói fiók regisztrálása szükséges az RTL+ felületén (<https://www.rtlplusz.hu>), valamint a Szolgáltatótól kapott aktiváló kód aktiválása szükséges a <https://rtlplusz.hu/premium/aktivalo-kod> oldalon. A regisztrációra, valamint az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatás igénybevételére a Médiaszolgáltató Felhasználási Feltételeinek elfogadásával van lehetőség (<https://rtlplusz.hu/altalanos-felhasznalasi-feltetelek>), amellyel egyidejűleg tudomásul veszi, hogy az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatást kereskedelmi, üzleti célú, vagy bármely olyan felhasználáshoz, amely jövedelemszerzés célját közvetlenül vagy közvetve szolgálja, nem jogosult igénybe venni.

Az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatás igénybevételéhez kompatibilis eszköz szükséges. Kizárólag olyan eszközök alkalmasak az RTL+ Premium Tartalom lejátszására, amelyek megfelelnek a mindenkor <https://rtlplusz.hu/altalanos-felhasznalasi-feltetelek> oldalon található technikai követelményeknek.

A Jogosított Felhasználók, amennyiben a Szolgáltatónál TV Mediabox / Interaktív TV Mediabox típusú végberendezéssel veszik igénybe a lineáris TV szolgáltatást, az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatást és a Médiaszolgáltatóval történő külön előfizetői jogviszony létrehozása mellett a Médiaszolgáltató külön előfizetéssel igénybe vehető szolgáltatási csomagját is elérhetik az RTL+ TV alkalmazásban, a Médiaszolgáltató által biztosított tartalommal és funkciókkal, a Médiaszolgáltató mindenkor Felhasználási Feltételei szerint. A One TV, illetve a One interaktív TV hozzáférés, Interaktív TV Mediaboxszal szolgáltatáson keresztül elérhető TV Alkalmazások mindenkor felhasználási feltételeit a One TV Felhasználási Feltételek tartalmazza. Az Üzleti Előfizetők számára elérhető Public TV+ csomagok esetén a Szolgáltató által biztosított médiaeszköz nem alkalmas az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatás igénybevételére.

Az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatásra vonatkozó jogosultság önálló lemondására sem a Szolgáltatónál, sem a Médiaszolgáltatónál nincs mód mindaddig, amíg a Jogosított Felhasználó valamely az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító lineáris Family TV, illetve Üzleti Előfizetőként TV Pro vagy Public TV+ csomag igénybevételére hatályos szerződéssel rendelkezik. A Felhasználó kérésére a Szolgáltató a felhasználói fiókban aktivált kód deaktiválására lehetőséget biztosít.

A lineáris TV csomag bármely okból történő felfüggesztése vagy megszűnése esetén az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatásra való jogosultság is felfüggesztésre, illetve megszüntetésre kerül.

Jogosított Felhasználó az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatás használata során felmerülő, az előfizetéssel kapcsolatos hiba vagy panasz esetén a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontjaihoz, míg egyéb, RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatással kapcsolatos hiba vagy panasz esetén a Médiaszolgáltató által megjelölt kapcsolattartási helyekhez fordulhat (részletek: <https://www.rtlplusz.hu/>)

11.7. RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatás

Az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatás a CLT-UFA S.A. (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) RTL+ lekérhető médiaszolgáltatásának egyik szolgáltatási csomagja, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján tesz elérhetővé a Jogosított Felhasználónak minősülő Előfizetők részére (a továbbiakban: „Jogosított Felhasználó”).

Az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatáson keresztül elérhető tartalmat (a továbbiakban: „RTL+ Premium Tartalom”) a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban Szolgáltató minden felelősséget kizár. Az RTL+ Premium Tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a Jogosított Felhasználók részére.

Az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatáshoz való hozzáférés külön előfizetési díj ellenében azon Jogosított Felhasználó részére érhető el, aki (i) rendelkezik a Szolgáltatónál az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító digitális lineáris TV Family, illetve Üzleti Előfizetőként TV Pro vagy Public TV+ csomagok egyikével, ezen felül (ii) rendelkezik bármely szolgáltató által nyújtott, a szolgáltatás igénybevételéhez elegendő internet hozzáféréssel, amelynek költségét a hozzáférést biztosító digitális lineáris TV Family, illetve Üzleti Előfizetőként a TV Pro vagy Public TV+ csomag díja nem tartalmazza, (iii) megfelel a Médiaszolgáltató RTL+ lekérhető médiaszolgáltatás Felhasználási Feltételeiben (a továbbiakban: „Felhasználási Feltételek”, <https://rtlplusz.hu/altalanos-felhasznalasi-feltetelek>) foglaltaknak.

2025. január 1-jétől 2025. június 30-ig a digitális lineáris TV Family, illetve Üzleti Előfizetőként TV Pro vagy Public TV+ csomagok egyikével rendelkező Jogosított Felhasználók az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatást külön díj megfizetése nélkül vehetik igénybe.

Az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatás díját 2025. július 1-jétől a Médiaszolgáltató által aktuálisan meghatározott RTL+ Premium reklámmentes és RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatás díjának különbsége határozza meg.

A szolgáltatás igénybevételéhez felhasználói fiók regisztrálása szükséges az RTL+ felületén (<https://www.rtlplusz.hu>), valamint a Szolgáltatótól kapott aktiváló kód aktiválása szükséges a <https://rtlplusz.hu/premium/aktivalo-kod> oldalon. A regisztrációra, valamint az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatás igénybevételére a Médiaszolgáltató Felhasználási Feltételeinek elfogadásával van lehetőség (<https://rtlplusz.hu/altalanos-felhasznalasi-feltetelek>), amellyel egyidejűleg tudomásul veszi, hogy az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatást kereskedelmi, üzleti célú, vagy bármely olyan felhasználáshoz, amely jövedelemszerzés célját közvetlenül vagy közvetve szolgálja, nem jogosult igénybe venni.

Az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatás igénybevételéhez kompatibilis eszköz szükséges. Kizárólag olyan eszközök alkalmasak az RTL+ Premium Tartalom lejátszására, amelyek megfelelnek a mindenkori <https://rtlplusz.hu/altalanos-felhasznalasi-feltetelek> oldalon található technikai követelményeknek.

A One TV, illetve a One interaktív TV hozzáférés, Interaktív TV Mediaboxszal szolgáltatáson keresztül elérhető TV Alkalmazások mindenkori felhasználási feltételeit a One TV Felhasználási Feltételek tartalmazza. Az Üzleti Előfizetők számára elérhető Public TV+ csomagok esetén a Szolgáltató által biztosított médiaeszköz nem alkalmas az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatás igénybevételére.

Az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatásra vonatkozó jogosultság önálló lemondására 2025. június 30-ig sem a Szolgáltatónál, sem a Médiaszolgáltatónál nincs mód mindaddig, amíg a Jogosított Felhasználó valamely az RTL+ Premium szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító lineáris Family TV, illetve Üzleti Előfizetőként TV Pro vagy Public TV+ csomag igénybevételére hatályos szerződéssel rendelkezik. Az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatásra vonatkozó jogosultság önálló lemondására csak oly módon van lehetőség a Szolgáltatónál 2025. július 1-jétől, hogy mindaddig, amíg a Jogosított Felhasználó valamely az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító lineáris Family TV csomag igénybevételére hatályos szerződéssel rendelkezik, addig legalább az RTL+ Premium reklámmal támogatott szolgáltatást igénybe veszi. A Felhasználó kérésére a Szolgáltató a felhasználói fiókban aktivált kód deaktiválására lehetőséget biztosít.

A lineáris TV csomag bármely okból történő felfüggesztése vagy megszűnése esetén az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatásra való jogosultság is felfüggesztésre, illetve megszüntetésre kerül.

Jogosított Felhasználó az RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatás használata során felmerülő, az előfizetéssel kapcsolatos hiba vagy panasz esetén a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontjaihoz, míg egyéb, RTL+ Premium reklámmentes szolgáltatással kapcsolatos hiba vagy panasz esetén a Médiaszolgáltató által megjelölt kapcsolattartási helyekhez fordulhat (részletek: <https://www.rtlplusz.hu/>)

11.8. Netflix szolgáltatás

A Szolgáltató a Netflix lekérhető médiaszolgáltatást (a továbbiakban: „Netflix szolgáltatás”) szélessávú internet-hozzáféréseken keresztül elérhető streaming szolgáltatásként biztosítja az Előfizető számára. A Netflix szolgáltatást az Előfizető részére a Netflix International B.V. nyújtja a Netflix Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: „Netflix ÁSZF”) meghatározott feltételek szerint. A Netflix ÁSZF a jelen Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeitől (ESzSzF) eltérő tartalommal, külön érhető el a www.netflix.com weboldalon.

Netflix szolgáltatás felhasználási feltételei:

A Szolgáltató az Előfizetők részére a Netflix szolgáltatáshoz, valamint annak különböző csomagjaihoz való hozzáférést kizárólag az alábbi vezetékes internet és televízió díjcsomagokhoz biztosítja, amelyek 2025. január 1-jétől kezdődően kerültek értékesítésre.

Internet szolgáltatás díjcsomagok:

HomeNet 15 (ADSL), HomeNet 15 (ADSL)+Netflix, HomeNet 30 (VDSL), HomeNet 30 (VDSL)+Netflix, HomeNet 80 (D3), HomeNet 80 (D3) + Netflix, HomeNet 250 (D3), HomeNet 250 (D3) + Netflix, HomeNet 500 (D3) + Netflix, HomeNet 500 (vario), HomeNet 500 (vario) + Netflix, HomeNet 500 (GPON), HomeNet 500 (GPON)+Netflix, HomeNet 500 (FTTH), HomeNet 500 (FTTH)+Netflix, HomeNet 500 (FTTH-N), HomeNet 500 (FTTH-N) + Netflix, HomeNet 500 (HFC RFoG), HomeNet 500 (HFC RFoG) + Netflix, Home GigaNet 1000 (D3.1) + Netflix, Home GigaNet 1000 (HFC RFoG), Home GigaNet 1000 (HFC RFoG) + Netflix, Home GigaNet 1000 (GPON), Home GigaNet 1000 (GPON) + Netflix, Home GigaNet 1000 (vario), Home GigaNet 1000 (vario) + Netflix, Home GigaNet 1000 (FTTH), Home GigaNet 1000 (FTTH) + Netflix, Home GigaNet 1000 (FTTH-N), Home GigaNet 1000 (FTTH-N) + Netflix, Net 250 HFC RFoG (2026), Net 250 FTTH (2026), Net 250 FTTB (2026), Net 20 D2 (2026), Net 500 HFC RFoG (2026), Net 500 FTTH (2026), Net 100 FTTB (2026), Net 80 D3 (2026), Gigabit Net HFC RFoG (2026), Optika Gigabit Net FTTH (2026), Net 250 vario (2026), Net 250 D3 (2026), Gigabit Net + Netflix HFC RFoG (2026), Optika Gigabit Net + Netflix FTTH (2026), Net 500 vario (2026), Net 500 D3 (2026), Gigabit Net + HBO Max HFC RFoG (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max FTTH (2026), Optika Gigabit Net vario (2026), Gigabit Net D3.1 (2026), Net 250 GPON (2026), Net 250 FTTH-N (2026), Optika Gigabit Net + Netflix vario (2026), Gigabit Net + Netflix D3.1 (2026), Net 500 GPON (2026), Net 500 FTTH-N (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max vario (2026), Gigabit Net + HBO Max D3.1 (2026), Optika Gigabit Net GPON (2026), Optika Gigabit Net FTTH-N (2026), Net 15 ADSL (2026), Net 30 VDSL (2026), Optika Gigabit Net + Netflix GPON (2026), Optika Gigabit Net + Netflix FTTH-N (2026), Net 15 + Netflix ADSL (2026), Net 30 + Netflix VDSL (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max GPON (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max FTTH-N (2026), Net 15 + HBO Max ADSL (2026), Net 30 + HBO Max VDSL (2026)

Televízió szolgáltatás díjcsomagok:

DVB-C TV Basic (2025), DVB-C TV Medium (2025), DVB-C TV Family (2025), DVB-C TV Family + FilmBox Pro (2025), DVB-C TV Family + HBO Pak (2025), DVB-S TV Basic (2025), DVB-S TV Medium (2025), IPTV TV Basic ADSL (2025), IPTV TV Medium ADSL (2025), IPTV TV Basic VDSL (2025), IPTV TV Medium VDSL (2025), IPTV TV Basic FTTH (2025), IPTV TV Medium FTTH (2025), IPTV TV Family FTTH (2025), IPTV TV Family + FilmBox Pro FTTH (2025), IPTV TV Family + HBO Pak FTTH (2025), IPTV TV Basic GPON (2025), IPTV TV Medium GPON (2025), IPTV TV Family GPON (2025), IPTV TV Family + FilmBox Pro GPON (2025), IPTV TV Family + HBO Pak GPON (2025), IPTV TV Family vario (2025), IPTV TV Family + FilmBox Pro vario (2025), IPTV TV Family + HBO Pak vario (2025), DVB-C TV Basic FTTx, D2, D3 DG (2026), IPTV TV Basic VDSL (2026), IPTV TV Basic ADSL (2026), IPTV TV Basic vario (2026), DVB-C TV Medium FTTx, D2, D3 DG (2026), IPTV TV Medium VDSL (2026), IPTV TV Medium ADSL (2026), IPTV TV Medium vario (2026), DVB-C TV Family FTTx, D3 DG (2026), IPTV TV Family VDSL (2026), IPTV TV Family ADSL (2026), IPTV TV Family vario (2026), DVB-C TV Family + HBO Pak FTTx, D3 DG (2026), IPTV TV Family + HBO Pak VDSL (2026), IPTV TV Family + HBO Pak ADSL (2026), IPTV TV Family + HBO Pak vario (2026), DVB-C TV Family + HBO MaxPak FTTx, D3

DG (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak VDSL (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak ADSL (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak vario (2026), DVB-C TV Basic (2026), IPTV TV Basic FTTH (2026), IPTV TV Basic GPON (2026), DVB-S TV Basic (2026), DVB-C TV Medium (2026), IPTV TV Medium FTTH (2026), IPTV TV Medium GPON (2026), DVB-S TV Medium (2026), DVB-C TV Family (2026), IPTV TV Family FTTH (2026), IPTV TV Family GPON (2026), DVB-S TV Family (2026), DVB-C TV Family + HBO Pak (2026), IPTV TV Family + HBO Pak FTTH (2026), IPTV TV Family + HBO Pak GPON (2026), DVB-S TV Family + HBO Pak (2026), DVB-C TV Family + HBO MaxPak (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak FTTH (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak GPON (2026), DVB-S TV Family + HBO MaxPak (2026)

A Szolgáltató a Netflix szolgáltatást a fent felsorolt díjsomagok mellé havidíjas konstrukcióban biztosítja az Előfizetők számára, három különböző díjsomagban: Netflix Alap, Netflix Standard és Netflix Prémium.

Netflix szolgáltatás havidíja:

- Netflix Alap: 3 190 Ft/hó (bruttó)
- Netflix Standard*: 4 490 Ft/hó (bruttó)
- Netflix Prémium*: 5 690 Ft/hó (bruttó)

*A Szolgáltatón keresztül elérhető Netflix Standard és Netflix Prémium csomagok esetében nincs lehetőség vendégfelhasználói helyek hozzáadására.

A Netflix szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek sikeresen le kell zárnia az aktiválási folyamatot. Az Előfizetőt az aktiválási folyamatról a Szolgáltató a kapcsolattartásra szolgáló e-mail címén értesíti. Az aktiválásra az Előfizetőnek az aktiválási értesítés elküldésétől számított hét nap áll rendelkezésére, mely időtartam lejártá után új aktiválási értesítő e-mail kérhető a Szolgáltatótól. Az aktiválási folyamatban az Előfizető köteles elfogadni a Netflix szolgáltatás különálló általános szerződési feltételeit, valamint adatkezelési tájékoztatóját. Amennyiben ezt elmulasztja, úgy a Netflix szolgáltatás aktiválására nincs mód.

Amennyiben az Előfizető már meglévő, a Szolgáltatótól függetlenül igénybe vett Netflix előfizetéssel rendelkezik, jogosult azt a Szolgáltató által kínált Netflix szolgáltatásba bevonni. Ha az Előfizető nem vonja be meglévő Netflix előfizetését a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásba, a Netflix továbbra is közvetlenül az Előfizető részére számlazza az adott előfizetés díját mindaddig, amíg az előfizetés bevonásra nem kerül, vagy az Előfizető azt meg nem szünteti. A meglévő Netflix előfizetés díjszámlázásával kapcsolatos tájékoztatásért az Előfizető a Netflix ügyfélszolgálatához fordulhat.

A Netflix szolgáltatás díjsomagjának módosítása az Előfizető által a Szolgáltató közreműködésével kezdeményezhető, személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban, telefonon a 1270-es ügyfélszolgálati számon, online a www.one.hu weboldalon, valamint közvetlenül a www.netflix.com weboldalon.

A Netflix szolgáltatás megrendelését követően a Szolgáltató megkezdi a szolgáltatás díjának számlázását, függetlenül attól, hogy az Előfizető végrehajtja-e az aktiválási folyamatot.

A Netflix szolgáltatás megrendelését követően a szolgáltatás törlésre irányuló igény bármikor megtehető, ugyanakkor a vásárlástól számított 30 napon belül tett megszüntetésre irányuló igény esetén a szolgáltatás tényleges megszűnésére csak a 30 nap letelte után kerülhet sor.

A Netflix szolgáltatás megrendelését követően az Előfizető által kezdeményezett Netflix szolgáltatás szüneteltetésre a szolgáltatás megrendelésétől számított 30 nap elteltét követően van lehetőség.

A Netflix szolgáltatás megrendelésével Előfizető beleegyezik és tudomásul veszi, hogy elveszíti a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Rendelet) 20. § szerinti tizennégy napon belüli elállási vagy felmondási jogát a Netflix szolgáltatással összefüggésben, figyelemmel arra, hogy a Netflix szolgáltatás aktiválását követően a Szolgáltató

maradéktalanul teljesíti szerződésben foglalt Netflix szolgáltatást, így a Rendelet 29. § (1) bek. a) pontja alapján a fogyasztót a Rendelet szerinti elállási vagy felmondási jog nem illeti meg.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizetői szerződés igénybe vett Netflix szolgáltatás a továbbiakban nem vehető igénybe, a Netflix szolgáltatás megszűnése azonban nem jár automatikusan együtt az Előfizetői szerződés megszűnésével.

Amennyiben az Előfizető szerződésszegő magatartása – például díjtartozás – miatt az Előfizetői Szerződés korlátozásra, felfüggesztésre vagy szüneteltetésre kerül, ezen intézkedések a Netflix szolgáltatásra is kiterjednek.

A Szolgáltató által biztosított Netflix szolgáltatás megszűnése nem jár együtt a Netflix szolgáltatásba bevont, korábban meglévő Netflix-től igénybe vett szolgáltatás megszűnésével, azt a Netflix a korábbi feltételeknek megfelelően – a Szolgáltatótól függetlenül – továbbra is ki fogja terhelni az Előfizetőre. A meglévő Netflix szolgáltatás részleteinek áttekintése a www.netflix.com Netflix weboldalon, a „Fiókok” menüben érhető el.

Netflix szolgáltatási csomag felhasználási feltételei:

A Szolgáltató az Előfizetők részére a Netflix Alap csomagot tartalmazó Netflix szolgáltatási csomagot a vezetékes hálózaton nyújtott internet szolgáltatás részeként kizárólag az alább felsorolt vezetékes internet díjcsomagokhoz biztosítja:

HomeNet 15 (ADSL)+Netflix, HomeNet 30 (VDSL)+Netflix, HomeNet 80 (D3) +Netflix, HomeNet 250 D3+Netflix, HomeNet 500 (D3) +Netflix, HomeNet 500 (vario)+Netflix, HomeNet 500 (GPON)+Netflix, HomeNet 500 (FTTH)+Netflix, HomeNet 500 (FTTH-N) +Netflix, HomeNet 500 (HFC RFoG)+Netflix, Home GigaNet 1000 (D3.1) +Netflix, Home GigaNet 1000 (HFC RFoG)+Netflix, Home GigaNet 1000 (GPON)+Netflix, Home GigaNet 1000 (vario)+Netflix, Home GigaNet 1000 (FTTH)+Netflix, Home GigaNet 1000 (FTTH-N) +Netflix, Gigabit Net + Netflix HFC RFoG (2026), Optika Gigabit Net + Netflix GPON (2026), Optika Gigabit Net + Netflix FTTH (2026), Optika Gigabit Net + Netflix FTTH-N (2026), Optika Gigabit Net + Netflix vario (2026), Gigabit Net + Netflix D3.1 (2026), Net 15 + Netflix ADSL (2026), Net 30 + Netflix VDSL (2026)

továbbá a Szolgáltató az Előfizetők részére megrendelhetővé teszi a Netflix Standard és Netflix Prémium kiegészítő szolgáltatási csomagokat az alábbi havi díjak ellenében, melyek 2026. március 21-től érvényesek

Netflix Standard kiegészítő*: 1 300 Ft/hó (bruttó)

Netflix Prémium kiegészítő*: 2 500 Ft/hó (bruttó)

*A Szolgáltatón keresztül elérhető Netflix Standard és Netflix Prémium csomagok esetében nincs lehetőség vendégfelhasználói helyek hozzáadására.

A Netflix Alap csomagot tartalmazó internet szolgáltatás díjszabása az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletének alábbi pontjaiban található:

- E./ Kábelhálózatokon nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozó díjszabás,
- J./ FTTH-RFOG és FTTH-GPON optikai kábelhálózaton nyújtott internet és helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatások díjszabása.
- K./ Magyar Telekom optikai és koaxiális hálózatán nyújtott helyhez kötött internet és műsorterjesztési szolgáltatásokra vonatkozó díjszabás,

A Netflix szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek sikeresen le kell zárnia az aktiválási folyamatot. Az Előfizetőt az aktiválási folyamatról a Szolgáltató a kapcsolattartásra szolgáló e-mail címén értesíti. Az aktiválásra az Előfizetőnek az aktiválási értesítés elküldésétől számított hét nap áll rendelkezésére, mely időtartam lejártá után új aktiválási értesítő e-mail kérhető a Szolgáltatótól. Az aktiválási folyamatban az Előfizető köteles elfogadni a Netflix

szolgáltatás különálló általános szerződési feltételeit, valamint adatkezelési tájékoztatóját. Amennyiben ezt elmulasztja, úgy a Netflix szolgáltatás aktiválására nincs mód.

Újonnan igényelt, vezetékes hálózaton nyújtott internet szolgáltatás esetén, amelynek része a Netflix Alap csomag, a Szolgáltató az aktiválási értesítő e-mailt az internet szolgáltatás sikeres telepítését követően küldi meg az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető már meglévő, a Szolgáltatótól függetlenül igénybe vett Netflix előfizetéssel rendelkezik, jogosult azt a Szolgáltató által kínált Netflix szolgáltatásba bevonni. Ha az Előfizető nem vonja be meglévő Netflix előfizetését a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásba, a Netflix továbbra is közvetlenül az Előfizető részére számlázza az adott előfizetés díját mindaddig, amíg az előfizetés bevonásra nem kerül, vagy az Előfizető azt meg nem szünteti. A meglévő Netflix előfizetés díjszámlázásával kapcsolatos tájékoztatásért az Előfizető a Netflix ügyfélszolgálatához fordulhat.

A Netflix szolgáltatási csomag módosítása az Előfizető által a Szolgáltató közreműködésével kezdeményezhető, személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban, telefonon a 1270-es ügyfélszolgálati számon, online a www.one.hu weboldalon, valamint közvetlenül a www.netflix.com weboldalon.

Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés szüneteltetés az Netflix szolgáltatásra is kiterjed.

Amennyiben az Előfizető szerződésszegő magatartása – például díjtartozás – miatt az Előfizetői Szerződés korlátozásra, felfüggesztésre vagy szüneteltetésre kerül, ezen intézkedések a Netflix szolgáltatásra is kiterjednek.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Netflix szolgáltatás a továbbiakban nem vehető igénybe.

A Szolgáltató által biztosított Netflix szolgáltatási csomag az Előfizetői Szerződéssel történő megszűnése nem jár együtt a Netflix szolgáltatási csomagba bevont, korábban meglévő, Netflix-től igénybe vett szolgáltatás megszűnésével, azt a Netflix a korábbi feltételeknek megfelelően – a Szolgáltatótól függetlenül – továbbra is ki fogja terhelni az Előfizetőre. A meglévő Netflix szolgáltatás részleteinek áttekintése a www.netflix.com Netflix weboldalon, a „Fiókok” menüben érhető el.

11.9. HBO Max streaming szolgáltatás

Az HBO Max streaming szolgáltatás az HBO Europe s.r.o. (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) lekérhető prémium médiaszolgáltatása, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján terjeszt a jogosított felhasználónak minősülő Előfizetők részére. Az HBO Max streaming szolgáltatáson keresztül elérhető DRM védelemmel ellátott védett tartalmat (a továbbiakban: „HBO Max Tartalom”) a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban Szolgáltató minden felelősséget kizár. Az HBO Max streaming szolgáltatás kizárólag Magyarország területén vehető igénybe. Az HBO Max Tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a jogosított felhasználónak minősülő Előfizetők részére azzal, hogy az adott HBO Max Tartalomra vonatkozó időablakban a Jogosított Felhasználó korlátlan számban nézheti meg az adott HBO Max Tartalmat.

Az HBO Max streaming szolgáltatáshoz való hozzáférés azon 18. életévét betöltött Előfizető (a továbbiakban: Jogosított Felhasználó) részére biztosított, aki rendelkezik a Szolgáltatónál az HBO Max streaming szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító vezetékes internet, vagy TV előfizetéssel valamint HBO Pak vagy HBO MaxPak digitális kiegészítő csomagok valamelyikével, továbbá bármely szolgáltatónál rendelkezik az HBO Max streaming szolgáltatás igénybevételéhez szükséges legalább 1Mbps sávszélességű Internet előfizetéssel, illetve mobil és táblagépek esetében 700kbs sávszélességű Internet előfizetéssel, melynek költségét jelen HBO Max streaming szolgáltatás nem tartalmazza, továbbá aki az előfizetői szerződésben tett nyilatkozata szerint az HBO Max streaming szolgáltatást nem kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból kívánja igénybe venni, valamint HBO Max szolgáltatási igényét jelezte Szolgáltatónál és azt megrendelte, majd a kapott regisztrációs e-mail alapján előzetesen felhasználóként regisztrált a www.hbomax.com/hu/hu honlapon a Felhasználási Feltételek (www.hbomax.com/terms-of-use) elfogadásával.

A regisztrációhoz szükséges aktiváló kódot Szolgáltató a regisztrációs e-mailben küldi el a Jogosított Felhasználó részére e-mail formájában. Az HBO Max streaming szolgáltatáshoz való hozzáférés további feltétele mobil és táblagépek esetében az HBO Max Interfész (alkalmazás) letöltése az Android marketből vagy az Appstore rendszerből és az eszköz regisztráció. Az HBO Max streaming szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz lehet: számítógép, mobil telefon, tablet és okos TV. A Jogosított Felhasználók regisztrációja és a hozzáférési jogosultságának ellenőrzése a www.hbomax.com/hu/hu oldalon történik. Kizárólag olyan eszközök alkalmasak az HBO Max Tartalmak lejátszására, amelyek megfelelnek a mindenkor www.hbomax.com/hu/hu oldalon található technikai követelményeknek. Továbbá bizonyos eszközök nem támogatják a mobil hálózaton való műsorterjesztést. A korlátozásokra vonatkozó információk szintén megtalálhatóak a www.hbomax.com/hu/hu honlapon. Ezen oldal ellenőrzése minden új eszköz vásárlása, illetve regisztrációja előtt elengedhetetlenül szükséges.

Az HBO Max szolgáltatás lemondására a Szolgáltatónál van lehetőség a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontokon (www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/elerhetosegeink), melyre Előfizető bármikor jogosult. Lemondás esetén az HBO Max szolgáltatás az előfizető regisztrációjától számított adott ciklusának végéig használható. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az HBO Max szolgáltatást bármikor felfüggeszse vagy megszüntesse.

Az HBO Max szolgáltatás használata során felmerülő hiba vagy panasz esetén Jogosított Felhasználó a Médiaszolgáltató által megjelölt kapcsolattartási helyekhez fordulhat hibaelhárításért, panaszkezelésért. Részletek: www.hbomax.com/hu/hu.

Az HBO Max szolgáltatás igénybevételével, számlázásával és díjbeszedésével kapcsolatos kérdéssel, panasz- vagy hibabejelentéssel Jogosított Felhasználó a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontjaihoz fordulhat (www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/elerhetosegeink).

HBO Max streaming szolgáltatás felhasználási feltételei:

A Szolgáltató az Előfizetők részére az HBO Max streaming szolgáltatáshoz, való hozzáférést kizárólag az alábbi vezetékes internet és televízió díjcsomagokhoz biztosítja, amelyek 2025. január 1-jétől kezdődően kerültek értékesítésre.

Internet szolgáltatás díjcsomagok:

HomeNet 15 (ADSL), HomeNet 15 (ADSL)+Netflix, HomeNet 30 (VDSL), HomeNet 30 (VDSL)+Netflix, HomeNet 80 (D3), HomeNet 80 (D3) + Netflix, HomeNet 250 (D3), HomeNet 250 (D3) + Netflix, HomeNet 500 (D3) + Netflix, HomeNet 500 (vario), HomeNet 500 (vario) + Netflix, HomeNet 500 (GPON), HomeNet 500 (GPON)+Netflix, HomeNet 500 (FTTH), HomeNet 500 (FTTH)+Netflix, HomeNet 500 (FTTH-N), HomeNet 500 (FTTH-N) + Netflix, HomeNet 500 (HFC RFoG), HomeNet 500 (HFC RFoG) + Netflix, Home GigaNet 1000 (D3.1) + Netflix, Home GigaNet 1000 (HFC RFoG), Home GigaNet 1000 (HFC RFoG) + Netflix, Home GigaNet 1000 (GPON), Home GigaNet 1000 (GPON) + Netflix, Home GigaNet 1000 (vario), Home GigaNet 1000 (vario) + Netflix, Home GigaNet 1000 (FTTH), Home GigaNet 1000 (FTTH) + Netflix, Home GigaNet 1000 (FTTH-N), Home GigaNet 1000 (FTTH-N) + Netflix, Net 250 HFC RFoG (2026), Net 250 FTTH (2026), Net 250 FTTB (2026), Net 20 D2 (2026), Net 500 HFC RFoG (2026), Net 500 FTTH (2026), Net 100 FTTB (2026), Net 80 D3 (2026), Gigabit Net HFC RFoG (2026), Optika Gigabit Net FTTH (2026), Net 250 vario (2026), Net 250 D3 (2026), Gigabit Net + Netflix HFC RFoG (2026), Optika Gigabit Net + Netflix FTTH (2026), Net 500 vario (2026), Net 500 D3 (2026), Gigabit Net + HBO Max HFC RFoG (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max FTTH (2026), Optika Gigabit Net vario (2026), Gigabit Net D3.1 (2026), Net 250 GPON (2026), Net 250 FTTH-N (2026), Optika Gigabit Net + Netflix vario (2026), Gigabit Net + Netflix D3.1 (2026), Net 500 GPON (2026), Net 500 FTTH-N (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max vario (2026), Gigabit Net + HBO Max D3.1 (2026), Optika Gigabit Net GPON (2026), Optika Gigabit Net FTTH-N (2026), Net 15 ADSL (2026), Net 30 VDSL (2026), Optika Gigabit Net + Netflix GPON (2026), Optika Gigabit Net + Netflix FTTH-N (2026), Net 15 + Netflix ADSL (2026), Net 30 + Netflix VDSL (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max GPON (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max FTTH-N (2026), Net 15 + HBO Max ADSL (2026), Net 30 + HBO Max VDSL (2026)

Televízió szolgáltatás díjcsomagok:

DVB-C TV Basic (2025), DVB-C TV Medium (2025), DVB-C TV Family (2025), DVB-C TV Family + FilmBox Pro (2025), DVB-C TV Family + HBO Pak (2025), DVB-S TV Basic (2025), DVB-S TV Medium (2025), IPTV TV Basic ADSL (2025), IPTV TV Medium ADSL (2025), IPTV TV Basic VDSL (2025), IPTV TV Medium VDSL (2025), IPTV TV Basic FTTH (2025), IPTV TV Medium FTTH (2025), IPTV TV Family FTTH (2025), IPTV TV Family + FilmBox Pro FTTH (2025), IPTV TV Family + HBO Pak FTTH (2025), IPTV TV Basic GPON (2025), IPTV TV Medium GPON (2025), IPTV TV Family GPON (2025), IPTV TV Family + FilmBox Pro GPON (2025), IPTV TV Family + HBO Pak GPON (2025), IPTV TV Family vario (2025), IPTV TV Family + FilmBox Pro vario (2025), IPTV TV Family + HBO Pak vario (2025), DVB-C TV Basic FTTx, D2, D3 DG (2026), IPTV TV Basic VDSL (2026), IPTV TV Basic ADSL (2026), IPTV TV Basic vario (2026), DVB-C TV Medium FTTx, D2, D3 DG (2026), IPTV TV Medium VDSL (2026), IPTV TV Medium ADSL (2026), IPTV TV Medium vario (2026), DVB-C TV Family FTTx, D3 DG (2026), IPTV TV Family VDSL (2026), IPTV TV Family ADSL (2026), IPTV TV Family vario (2026), DVB-C TV Family + HBO Pak FTTx, D3 DG (2026), IPTV TV Family + HBO Pak VDSL (2026), IPTV TV Family + HBO Pak ADSL (2026), IPTV TV Family + HBO Pak vario (2026), DVB-C TV Family + HBO MaxPak FTTx, D3 DG (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak VDSL (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak ADSL (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak vario (2026), DVB-C TV Basic (2026), IPTV TV Basic FTTH (2026), IPTV TV Basic GPON (2026), DVB-S TV Basic (2026), DVB-C TV Medium (2026), IPTV TV Medium FTTH (2026), IPTV TV Medium GPON (2026), DVB-S TV Medium (2026), DVB-C TV Family (2026), IPTV TV Family FTTH (2026), IPTV TV Family GPON (2026), DVB-S TV Family (2026), DVB-C TV Family + HBO Pak (2026), IPTV TV Family + HBO Pak FTTH (2026), IPTV TV Family + HBO Pak GPON (2026), DVB-S TV Family + HBO Pak (2026), DVB-C TV Family + HBO MaxPak (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak FTTH (2026), IPTV TV Family + HBO MaxPak GPON (2026), DVB-S TV Family + HBO MaxPak (2026)

A Szolgáltató az HBO Max streaming szolgáltatást a fent felsorolt díjcsomagok mellé havidíjas konstrukcióban biztosítja az Előfizetők számára,

HBO Max streaming szolgáltatás havidíja: 2 790 Ft/hó (bruttó)

Az HBO Max streaming szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek sikeresen le kell zárnia az aktiválási folyamatot. Az Előfizetőt az aktiválási folyamatról a Szolgáltató a kapcsolattartásra szolgáló e-mail címén értesíti. Az

aktiválási folyamatban az Előfizető köteles elfogadni az HBO Max streaming szolgáltatás különálló általános szerződési feltételeit, valamint adatkezelési tájékoztatóját. Amennyiben ezt elmulasztja, úgy a HBO Max streaming szolgáltatás aktiválására nincs mód.

Az HBO Max streaming szolgáltatás megrendelését követően a Szolgáltató megkezdi a szolgáltatás díjának számlázását, függetlenül attól, hogy az Előfizető végrehajtja-e az aktiválási folyamatot.

Az HBO Max streaming szolgáltatás megrendelését követően a szolgáltatás törlésre irányuló igény bármikor megtehető, ugyanakkor a vásárlástól számított 30 napon belül tett megszüntetésre irányuló igény esetén a szolgáltatás tényleges megszűnésére csak a 30 nap letelte után kerülhet sor.

Az HBO Max streaming szolgáltatás megrendelését követően az Előfizető által kezdeményezett szolgáltatás szüneteltetésre a szolgáltatás megrendelésétől számított 30 nap elteltét követően van lehetőség.

Az HBO Max streaming szolgáltatás megrendelésével Előfizető beleegyezik és tudomásul veszi, hogy elveszíti a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Rendelet) 20. § szerinti tizennégy napon belüli elállási vagy felmondási jogát az HBO Max streaming szolgáltatással összefüggésben, figyelemmel arra, hogy az HBO Max streaming szolgáltatás aktiválását követően a Szolgáltató maradéktalanul teljesíti szerződésben foglalt HBO Max streaming szolgáltatást, így a Rendelet 29. § (1) bek. a) pontja alapján a fogyasztót a Rendelet szerinti elállási vagy felmondási jog nem illeti meg.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizetői szerződésben igénybe vett HBO Max streaming szolgáltatás a továbbiakban nem vehető igénybe. Amennyiben az Előfizető szerződésszegő magatartása – például díjtartozás – miatt az Előfizetői Szerződés korlátozásra, felfüggesztésre vagy szüneteltetésre kerül, ezen intézkedések az HBO Max streaming szolgáltatásra is kiterjednek.

HBO Max streaming szolgáltatási csomag felhasználási feltételei:

A Szolgáltató az Előfizetők részére az HBO Max streaming szolgáltatási csomagot a vezetékes hálózaton nyújtott internet szolgáltatás részeként kizárólag az alább felsorolt vezetékes internet díjcsomagokhoz biztosítja:

Gigabit Net + HBO Max HFC RFoG (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max GPON (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max FTTH (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max FTTH-N (2026), Optika Gigabit Net + HBO Max vario (2026), Gigabit Net + HBO Max D3.1 (2026), Net 15 + HBO Max ADSL (2026), Net 30 + HBO Max VDSL (2026)

Az HBO Max streaming szolgáltatást tartalmazó internet szolgáltatás díjszabása az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletének alábbi pontjaiban található:

- E./ Kábelhálózatokon nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozó díjszabás,
- J./ FTTH-RFOG és FTTH-GPON optikai kábelhálózaton nyújtott internet és helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatások díjszabása.
- K./ Magyar Telekom optikai és koaxiális hálózatán nyújtott helyhez kötött internet és műsorterjesztési szolgáltatásokra vonatkozó díjszabás,

Az HBO Max streaming szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek sikeresen le kell zárnia az aktiválási folyamatot. Az Előfizetőt az aktiválási folyamatról a Szolgáltató a kapcsolattartásra szolgáló e-mail címén értesíti. Az aktiválási folyamatban az Előfizető köteles elfogadni az HBO Max streaming szolgáltatás különálló általános szerződési feltételeit, valamint adatkezelési tájékoztatóját. Amennyiben ezt elmulasztja, úgy az HBO Max streaming szolgáltatás aktiválására nincs mód.

Újonnan igényelt, vezetékes hálózaton nyújtott internet szolgáltatás esetén, amelynek része az HBO Max streaming szolgáltatás, a Szolgáltató az aktiválási értesítő e-mailt az internet szolgáltatás sikeres telepítését követően küldi meg az Előfizető részére.

Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés szüneteltetés az HBO Max streaming szolgáltatásra is kiterjed.

Amennyiben az Előfizető szerződésszegő magatartása – például díjtartozás – miatt az Előfizetői Szerződés korlátozásra, felfüggesztésre vagy szüneteltetésre kerül, ezen intézkedések az HBO Max streaming szolgáltatásra is kiterjednek.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az HBO Max streaming szolgáltatás a továbbiakban nem vehető igénybe.

11.10. Canal+ streaming szolgáltatás

A CANAL+ szolgáltatás a CANAL+ Luxembourg S. à r.l. (a továbbiakban: „Médiaszolgáltató”) lekérhető prémium médiaszolgáltatása, melyet a Szolgáltató a Médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján tesz elérhetővé a Jogosított Felhasználónak minősülő Előfizetők részére (továbbiakban „Jogosított Felhasználó”).

A CANAL+ szolgáltatáson keresztül elérhető tartalmat (a továbbiakban: „CANAL+ Tartalom”) a Médiaszolgáltató állítja össze, a tartalommal kapcsolatban Szolgáltató minden felelősséget kizár. A CANAL+ szolgáltatás kizárólag Magyarország területén vehető igénybe. A CANAL+ Tartalom a Médiaszolgáltató által meghatározott időszakban hozzáférhető a Jogosított Felhasználók részére.

A CANAL+ szolgáltatáshoz való hozzáférés azon 18. életévét betöltött Jogosított Felhasználó részére érhető el díjmentesen, aki rendelkezik a Szolgáltatónál a CANAL+ szolgáltatáshoz való hozzáférést is biztosító: TV Family, TV Family (2026), TV Family + HBO Pak, TV Family + HBO Pak (2026), TV Family + HBO MaxPak (2026), TV Family + FilmBox Pro, illetve Üzleti TV Pro, Üzleti TV Pro + FilmBox Pro, Üzleti TV Pro + HBO Pak lineáris TV díjcsomaggal.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bármely szolgáltató által nyújtott, elégséges internet hozzáférés, amelynek költségét jelen CANAL+ szolgáltatás nem tartalmazza.

A szolgáltatásra történő regisztrációjával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy a CANAL+ szolgáltatást kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból nem jogosult igénybe venni.

A kapott regisztrációs e-mail alapján előzetesen felhasználóként regisztrált a <https://www.canalplus.hu/voucher> honlapon a Felhasználási Feltételek (<https://www.canalplus.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>) elfogadásával. A Jogosított Felhasználók regisztrációja és a hozzáférési jogosultságának ellenőrzése a <https://www.canalplus.hu/voucher> oldalon történik.

A CANAL+ szolgáltatás önálló lemondására sem a Szolgáltatónál, sem a Médiaszolgáltatónál a TV Family, TV Family (2026), TV Family + HBO Pak, TV Family + HBO Pak (2026), TV Family + HBO MaxPak (2026), TV Family + FilmBox Pro, illetve Üzleti TV Pro, Üzleti TV Pro + FilmBox Pro, Üzleti TV Pro + HBO Pak lineáris TV csomag fennállása alatt nincs mód.

A TV Family, TV Family (2026), TV Family + HBO Pak, TV Family + HBO Pak (2026), TV Family + HBO MaxPak (2026), TV Family + FilmBox Pro, illetve Üzleti TV Pro, Üzleti TV Pro + FilmBox Pro, Üzleti TV Pro + HBO Pak lineáris TV csomag szüneteltetése, lemondása, vagy átírása esetén a CANAL+ szolgáltatás is felfüggesztésre kerül. A szolgáltatás szüneteltetése, lemondása vagy átírása esetén a kuponkód inaktíválódik. Amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolásra kerül, a kód újra aktívá válik.

Ha a CANAL+ szolgáltatás használata közben technikai problémát tapasztalsz, kérjük, keresse fel a CANAL+ ügyfélszolgálatát a chaten keresztül az alábbi linken: <https://www.canalplus.hu>

A CANAL+ szolgáltatásra való regisztráció időpontjáig a CANAL+ szolgáltatással kapcsolatos kérdéssel, panasz vagy hibabejelentéssel, Jogosított Felhasználó a Szolgáltató által megjelölt szokásos kapcsolattartási pontjaihoz fordulhat (www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/elerhetosegeink).

A CANAL+ szolgáltatás használata során felmerülő hiba vagy panasz esetén Jogosított Felhasználó a Médiaszolgáltató által megjelölt kapcsolattartási helyekhez fordulhat hibaelhárításért, panaszkezelésért. Részletek: <https://www.canalplus.hu>

12. Adatközponti szolgáltatások

A Szolgáltató az adatközponti szolgáltatások keretében fő szolgáltatásként a Felhasználó által elhelyezett eszközök klimatizált elhelyezését, illetéktelen hozzáférés elleni védelmét, szünetmentes tápellátását biztosítja, valamint a Felhasználó által meghatározott kapacitással virtuális szervereket és platformokat üzemeltet és a fő szolgáltatásokhoz kapcsolódóan különféle kiegészítő szolgáltatásokat nyújt.

Jelen fejezetben előforduló definíciók:

„Adatközpont vagy DataCenter” Szerver elhelyezésre alkalmas géptermekek, valamint a virtuális szerver-környezetnek otthont adó épület. Az Adatközpont megfelelően védett, klimatizált épület, ahol magas szintű biztonsági intézkedések mellett lehetőség van internet és adatátviteli szolgáltatások, osztott és dedikált vészhelyzeti iroda, raktár, szerelőszoba és konzolhelyiség igénybevételére is.

„Ágazati követelmények” Kiszervezett tevékenységnek minősülő Szolgáltatásra az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokon kívüli további ágazati jogszabályok, előírások (pl. hitelintézeti, biztosítási törvény, 2013. évi L. törvény) és/vagy ágazati szabályozó hatóság (pl. MNB) által kiadott szabály vagy ajánlás.

„Admin felhasználó” A Felhasználó által megadott kiemelt jogosultsággal és feladatkörrel rendelkező személy, aki a Szolgáltatással kapcsolatos Felhasználó oldali adminisztratív feladatokat ellátja (pl. licenc kezelés).

„Átadás” A Szerződés szerint létesített és üzembe helyezett Szolgáltatás Készre jelentésének az időpontja, amely időponttól a Szolgáltatás a Felhasználó rendelkezésére áll.

„Átadás-átvételi jegyzőkönyv vagy nyilatkozat” A Szolgáltató által a Felhasználónak átadott Eszközök, berendezések vagy hálózati elemek átadását rögzítő, a Felek jelenlévő képviselői által aláírt dokumentum. A nyilatkozaton felsorolt és átadott Eszközökre vonatkozó kárveszély viselése a Felhasználóra száll át.

„Áramdíj” Az áramszolgáltató által érvényesített átalány jellegű és fogyasztás alapú villamosenergia díjtételekből számított, kWh-ra vetített költségalapú egységár. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató nem villamosenergia kereskedő, az Áramdíjban hasznot vagy veszteséget nem érvényesít, az Áramdíj funkciója, hogy azzal a villamosenergia fogyasztás költsége az adott Szolgáltatáshoz rendelhető. Az aktuális Áramdíjak a one.hu/aszf weboldalon érhetők el.

„Felhasználói fiók” A Szolgáltatás háttérét képező virtuális adatbázis, amely a választott csomagban foglalt licenceket és a szolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosítja.

„az információs társadalom szolgáltatása” bármely, általában térítés ellenében, távolról (*a felek egyidejű jelenléte nélkül*), elektronikus úton (*a szolgáltatás kezdőpontjától való elküldése és célállomásán való fogadása adatok feldolgozására – beleértve a digitális tömörítést is – és tárolására szolgáló elektronikus berendezés útján történik, valamint annak elküldése, továbbítása és vétele teljes egészében vezetéken, rádión, optikai vagy egyéb elektromágneses eszköz útján történik*) az adatok egyéni kérelem alapján történő továbbításával nyújtott szolgáltatás.

„Internetes közvetítő szolgáltatás” az információs társadalom szolgáltatásai közül a DSA Rendelet szerinti Egyszerű továbbítás vagy Tárhelyszolgáltatás.

„Jogellenes tartalom” bármely olyan információ, amely önmagában vagy egy tevékenységgel kapcsolatban, beleértve a termékek értékesítését vagy a szolgáltatások nyújtását, nem felel meg az uniós jognak vagy bármely tagállam – az uniós joggal összhangban álló – jogának, függetlenül az adott jog pontos tárgyától vagy jellegétől. Ilyen tartalom lehet a gyűlöletbeszéd, terrorista tartalom, gyermekek szexuális bántalmazását ábrázoló képek, jogellenesen megosztott magánjellegű képek, a nem megfelelő vagy hamisított termékek értékesítésére vonatkozó információk, engedély nélkül felhasznált, szerzői jogi védelem alatt álló anyagok.

„**Kiadás (release)**” Több Változás egy időben, kötegelt módon történő végrehajtása. A Sürgős Változást tartalmazó kiadás Sürgős Kiadásnak minősül.

„**Súlyos incidens**” A Szolgáltató hírközlő hálózatában a szolgáltatás-nyújtási képességet csökkentő, egyidejűleg több Felhasználót érintő üzemzavar.

„**Tárhelyszolgáltatás**” olyan Szolgáltatás, amely az igénybe vevője által küldött és a Szolgáltatás igénybe vevőjének kérésére tárolt információ tárolásából áll.

„**Változás (change)**” Minden olyan tevékenység, amely eredményeként az üzemeltetett szolgáltatói környezet (szolgáltatás nyújtásával összefüggő informatikai hálózat) megváltozik. Ilyen lehet egy, vagy több konfigurációelem egy vagy több jellemzőjének megváltoztatása, továbbá egy vagy több új konfigurációelem üzembeállítása vagy kivonása. Sürgős Változásnak (emergency change) minősül az olyan változás, amelyet a lehető leghamarabb be kell vezetni Súlyos incidens elhárítása vagy megelőzése érdekében.

„**Teljesítés igazolás, TIG**” A Szolgáltatás üzembe helyezésének és szerződésszerű teljesítésének Felhasználó általi igazolása.

12.1. Szolgáltatás Átadása és Aktiválása

Szolgáltató a Szerződés szerint létesített és üzembe helyezett Szolgáltatást Készre jelenti, a Szolgáltatás a Készre jelentés időpontjától a Felhasználó rendelkezésére áll.

Amennyiben a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően a hálózatok együttműködésének vizsgálatához, finomhangolásához további tevékenységek elvégzése szükséges, a Szerződésben meghatározható az átadás-átvételi eljárás részletes menete, időtartama.

A Szolgáltatás a Szerződésben foglalt létesítési határidő napján, illetve, ha a Szolgáltató előteljesítését a Felhasználó elfogadta, a tényleges használatbavétel napján Átadásra és Aktiválásra kerül.

Az érvényesen létrejött Szerződés alapján a Szolgáltató a tervezett létesítési határidő napján abban az esetben is Aktiválja a Szolgáltatást, azaz megkezdí a Szolgáltatás nyújtását és a díjak számlázását, ha a Készre jelentés a Felhasználó számára hozzáférhetővé vált, de a Felhasználót bármely okból nem érte el, valamint függetlenül attól, hogy a Szolgáltatás igénybevételét a Felhasználó megkezdte-e vagy sem.

Amennyiben a szolgáltatásnyújtás megkezdése a Felhasználónak felróható okból késik, – különösen, de nem kizárólagosan, ha a Felhasználó az ESzSzF-ben meghatározott kötelezettségeit teljesen vagy részlegesen megszegi – és az Átadásra a létesítési határidő utolsó napjától számított **30 (harminc) napon** belül nem kerül sor, úgy az Átadás időpontjának a Szerződésben tervezett létesítési határidő napja minősül.

Amennyiben az átadott Szolgáltatás a Felhasználó szerint nem felel meg a Szerződésben foglaltaknak, az Aktiválást követő legkésőbb **5 (öt) munkanapon** belül jogosult a létesítéssel kapcsolatos kifogását a Szolgáltatónál bejelenteni. A Felhasználó indokolatlanul nem kifogásolhatja meg a Szolgáltatást, különösen nem támaszthat olyan feltételeket, amelyeket az ESzSzF vagy a Szerződés nem tartalmaz, pl. a Felhasználó érdekkörébe tartozó hálózat vagy a csatlakozó berendezés hiánya, a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételének Felhasználó érdekkörében felmerülő hiánya.

Amennyiben a Felhasználó a létesítéssel összefüggésben a számára nyitva álló **5 (öt) munkanapos** határidőn belül nem jelent be kifogást, a Szolgáltató a Szolgáltatást az Aktiválás napján Átadottnak tekinti.

12.2. Ágazati jogi megfelelés

Amennyiben a Felhasználó részére nyújtott Szolgáltatás a hatályos jogszabályok alapján olyan kiszervezett tevékenységnek minősül, amelyre valamely Ágazati követelmény hatálya kiterjed,

- a.) a Felhasználó köteles a Szolgáltatót tájékoztatni ezen Ágazati követelményekről és azok mindenkor esetleges változásairól,
- b.) a Felhasználó felelőssége meggyőződni ezen Szolgáltatások vonatkozó Ágazati követelményeknek való megfeleléséről (pl. belső audit útján).

A Szolgáltató csak a Szolgáltatás azon elemeinek vagy jellemzőinek az Ágazati követelményeknek való megfeleléséért vállal felelősséget, amelyek tekintetében a Felek a vonatkozó megfelelési követelményt az Egyedi Szerződésben kifejezetten és tételesen rögzítették, és amelyek tekintetében a megfelelést a Szolgáltató kifejezetten vállalta. Amennyiben az egyes ilyen vállalásokra a Felek határidőben állapodtak meg, az adott ágazati megfelelésért való felelősség csak ezen határidő lejártától áll be.

Amennyiben a Felhasználó a Szerződés teljesítése során azt észleli, hogy Szolgáltatás nem felel meg az Ágazati követelményeknek, a Szolgáltatót indokolással meghatározott intézkedések végrehajtására kérheti fel. A Szolgáltató megvizsgálja a kért intézkedés megvalósításának tárgyi és anyagi feltételeit, ennek alapján az intézkedés megvalósításának idő- és erőforrásigényét, majd írásban, határidő megjelölésével ajánlatot ad a Felhasználó számára az intézkedés megvalósítására. Amennyiben a megvalósítás jelentős többletköltségére hivatkozással a Szolgáltató a Felhasználóval szemben többletdíj-igényt kíván érvényesíteni, köteles ezt tárgyilagosan alátámasztani és indokolni.

A Szolgáltató ajánlata alapján a Felek kötelesek megállapodni az intézkedés megvalósításának ütemezéséről és a költségek viseléséről. A Szolgáltató az intézkedéssel elért állapotért csak annak konkrét vállalása esetén, csak a kitűzött határidőtől vállal felelősséget.

12.3. Szoftverhasználat

Felhasználó a Szolgáltatás tárgyát képező szervereken kizárólag jogtiszt forrásból származó szoftvereket használhat a gyártó által biztosított licenc-szerződésben foglaltak szerint a licenc által engedélyezett mennyiségben.

Amennyiben a használat során a szerveren a licencet érintő módosítások történnek (pl. új példány telepítése, más szoftvertermék telepítése, processzor-módosítás abban az esetben is, ha a hardveres módosítást a Szolgáltató végzi), a Felhasználó köteles azt a Szolgáltató felé haladéktalanul bejelenteni. Az igénybe vett licencek változásáról a Szolgáltató értesíti a Felhasználót és a soron következő számlában érvényesíti. Szükség esetén a módosítást a Felek szerződésmódosítás útján rendezik.

A licencet érintő módosítások lehetnek kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbiak lehetnek:

- a.) processzormag-szám változása,
- b.) helyi telepítésű (on-premise) vagy felhő verzió váltás,
- c.) redundáns környezet kialakítása (több példány párhuzamos futtatása),
- d.) engedélyezett kliensszám (pl. postafiókok) eseti vagy tartós túllépése,
- e.) egyéb, a gyártó által biztosított licenc-szerződésben meghatározott feltételtől való tartós vagy ismételt eltérés,
- f.) terméken belül kiválasztható funkció aktiválása vagy törlése.

A Szolgáltató egy általa meghatározott ütemezés szerint jogosult az eszközök konfigurációját a működés megzavarása nélkül rendszeresen ellenőrizni (auditálni) és javaslatot tenni a licencek karbantartására. Az ellenőrzés a Felhasználó hálózatában telepített eszköz vagy szoftverkomponens használatával is történhet, amelyet a Felhasználó köteles telepíteni vagy a telepítésében közreműködni. A vizsgálati eszközök megfelelőségét a Szolgáltató garantálja.

Amennyiben a Felhasználó bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az ellenőrzés elvégzését nem teszi lehetővé vagy az audit ismételt jelzi az eltéréseket, a Szolgáltató a licencfeltételek megsértéséből adódóan felmerült igazolható költségeit jogosult a Felhasználó felé továbbhárítani, amelyek lehetnek kifejezetten, de nem kizárólagosan a szoftver tulajdonosa által követelt kártérítés, elmaradt licenszdíjak stb. A Szolgáltató ezen felül adminisztratív költségeinek megtérítésére pótdíjat is jogosult érvényesíteni a Felhasználóval szemben, amelynek mértéke legfeljebb az érintett licencek díjával megegyező mértékű

12.4. Beléptetés, munkavégzés, hozzáférés

Az Adatközpontban a Felhasználó által elhelyezett eszközökhöz (szerverhez) – ideértve a Szolgáltatótól bérelt Eszközöket is – csak és kizárólag a szerződés mellékletét képező **Személyzeti listán** szereplő személyeknek személyazonosságuk igazolását követően a részletesen meghatározott és a Felhasználó által előzetesen rögzített jogosultsági szinteknek megfelelő fizikai vagy távoli (konzol) hozzáférést engedélyez. A **Személyzeti lista** naprakészségéért, a belépési engedélyek kiállításáért a Felhasználó felel, a Szolgáltató a **Személyzeti lista** hiányosságaiból adódó károkért nem felel. A Szolgáltatásokhoz választható jogosultsági szinteket a 12.2.1. és a 12.2.2. pontok tartalmazzák.

A **Személyzeti lista** módosítására a Felhasználó engedélyezési jogosultsággal rendelkező munkatársa jogosult, cégszerűen aláírt formanyomtatvány megküldésével.

Kivételesen indokolt esetben, amennyiben a módosítás, vagy az engedély kiadása cégszerű aláírás útján olyan mértékű késedelemmel járna, amely súlyos érdeksérelmet okozna a Felhasználó részére, úgy az engedélyezési jogosultsággal rendelkező személy vagy az operatív (műszaki) kapcsolattartó jogosult a személyzeti listát módosítani a jogosultsági szintek tekintetében, illetve ideiglenes belépési engedélyt kiadni az egyes formanyomtatványoknál megadott módon. A Szolgáltató ebben az esetben jogosult meggyőződni arról, hogy az engedélyt az arra jogosult adta ki.

Adatközpont operátori szolgálat, belépési szándék bejelentése:

Telefonon: **06 80 911 014** /2-es menüpont, külföldről: **+36 88 576 061**

Email: adatkozpont@2connect.hu

Az Adatközpontba, illetve a Konzolhelyiségbe a Felhasználó belépési jogosultsággal rendelkező munkatársa a nap **24 órájában** beléphet, de belépési szándékát előzetesen köteles bejelenteni a belépés tervezett időpontja előtt:

- a.) Hibaelhárítás esetén haladéktalanul, de lehetőleg **30 (harminc) perccel** a belépés előtt;
- b.) Adatközpontba való belépés céljából
 - ba.) berendezés telepítése, leszerelése esetén legalább **48 (negyvennyolc) órával** a belépés előtt;
 - bb.) minden egyéb, szereléssel járó tevékenység esetén legalább **2 (két) órával** a belépés előtt.
- c.) Konzolhelyiségbe való belépés céljából
 - ca.) hétvégén, ünnepnapokon, munkanapokon **18.00 – 09.00 óra** között legalább **48 (negyvennyolc) órával** a belépés előtt;
 - cb.) munkanapokon **9.00 – 18.00 óra** közötti munkavégzés esetén legalább **2 (két) órával** a belépés előtt.

A DC14 Professional Adatközpontban berendezés telepítése, leszerelése, minden egyéb, szereléssel járó tevékenység kizárólag Munkaidőben végezhető.

Konzolhelyiség címe: **DC10 DataCenter, 1108 Budapest, Kozma utca 2.**

A Szolgáltató előre be nem jelentett belépési szándék esetén a beléptetést (hozzáférést) megtagadhatja.

A Felhasználó meghibásodott szerverének javítása kizárólag abban az esetben történhet az Adatközpontban, ha a javítási idő előreláthatólag nem haladja meg az **1 (egy) óra** időtartamot. Az **1 (egy) óránál** hosszabb időt igénylő javítás vagy frissítés esetén a Felhasználónak a szerverét az Adatközpontból el kell szállítania.

A Polc vagy Unit alapú szerverelhelyezés, Szolgáltatótól bérelt szervert vagy virtuális szervert igénybevétele esetén a Felhasználó munkatársa részére a gépterembe történő belépés nem engedélyezett, a Felhasználó szervertének helyszíni javítása, illetve a Felhasználó szervert vagy a Szolgáltatótól bérelt szervert szoftvertének frissítése kizárólag a Konzolhelyiségben történhet:

- a.) Szoftveres beavatkozáshoz a Szolgáltató a Konzolhelyiségben virtuális konzol elérést biztosít,
- b.) Hardveres beavatkozás esetén a Szolgáltató ügyeletes munkatársa kiharozza a Felhasználó szervert a szerverterből.

Az Adatközpontban munkát végző és arra felhatalmazott alkalmazottak (operátorok, mérnökök, technikusok, biztonsági őrök) bármikor hozzáférhetnek a Felhasználó eszközeihez.

12.4.1. Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek – Szervert elhelyezés

Az Adatközpontba kizárólag a megfelelő jogosultsággal rendelkező, a Személyzeti listában megjelölt személyek léphetnek be a Felhasználó berendezéseinek létesítése, javítása és karbantartása céljából.

Szervert elhelyezés és fizikai infrastruktúra szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltatótól bérelt gép elérésére a jogosultak kizárólag Konzol jogosultsággal rendelkezhetnek abban az esetben is, ha a Szervert Elhelyezés csomagra vonatkozóan a Felhasználó magasabb hozzáférési szinttel rendelkezik.

A belépésre jogosult személyek a következő jogosultsági szintekkel rendelkezhetnek:

- a.) Konzol jogosultság
Konzol jogosultsággal rendelkező személy jogosult a Konzolhelyiségből távolról elérni a Felhasználó szervert, azonban a szervert fizikailag nem férhet hozzá.
- b.) Hardvercsere jogosultság
Hardvercsere jogosultsággal rendelkező személy jogosult a szervert a szerverterből a Konzolhelyiségbe kikérni, ahol karbantartási, javítási munkákat végezhet, emellett Konzol jogosultsággal is rendelkezik.
- c.) Hardverelszállítási jogosultság
Hardverelszállítási jogosultsággal rendelkező személy jogosult az eszközök Adatközpontból való elvitelére, emellett Konzol, illetve Hardvercsere jogosultsággal is rendelkezik.
- d.) Engedélyezési jogosultság

Az a.) – b.) – c.) jogosultsági szintek mellett a jogosultak engedélyezési jogosultsággal is rendelkezhetnek. Ennek birtokában a jogosított személy jogosult módosítani a Személyzeti listát, az abban foglalt a.) – b.) – c.) jogosultsági szinteket, és jogosult ideiglenes belépési engedély kiadására. Az Engedélyezési jogosultságot kizárólag cégszerűen aláírt formanyomtatvány megküldésével lehet adni vagy módosítani.

12.4.2. Belépési jogosultságok, hozzáférési jogosultsági szintek – Virtuális szervert

A Felhasználó által a Szerződés mellékletét képező Személyzeti listán szereplő személyek előzetes bejelentés alapján a Szolgáltató telephelyén található Konzolhelyiségben virtuális konzol hozzáféréshez jutnak.

Szolgáltató a Szerződésben megadott Személyzeti listán szereplő személyeknek – személyazonosságuk igazolását követően – a Felhasználó által választott jogosultsági szintnek megfelelő, úgynevezett virtuális konzol elérést engedélyez a Felhasználó virtuális szervertihez interneten keresztül, vagy személyesen a Konzolhelyiségben.

A VMware menedzsment felület elérhetősége: <https://vhosting.one.hu>

Felhasználónév: hosting\sh1axxx

Jelszó: külön csatornán kerül elküldése

A jelszó megváltoztatása: <https://vhpwd.one.hu/>

Felhasználónév formátuma: felhasznalónév@virtual02.local

A belépésre, hozzáférésre jogosult személyek a következő jogosultsági szinttel rendelkezhetnek:

- a.) Virtuális konzol elérés (DataCenter) (1. szintű hozzáférés)

Az Adatközpontban lévő Konzolhelyiségben a virtuális konzol segítségével IP-alapon KVM funkcionalitással érhető el a Felhasználó virtuális serverei. Ez a szint lehetőséget biztosít a virtuális server konfigurálására, operációs rendszer telepítésére, és Virtual Pool csomag esetén virtuális server létrehozására.

A virtuális konzol eléréshez szükséges IP-címet, azonosítót és jelszót a Felhasználó Konzol jogosultsággal rendelkező munkatársa a szolgáltatás aktiválását követően az Adatközpontban kizárólag személyesen, személyazonossága igazolását követően veheti át az ügyeletes operátortól.

b.) Virtuális konzol elérés (Internet) (**1. szintű hozzáférés**)

(1) ROOT szintű virtuális konzol elérés, amelyen keresztül a Felhasználó az Interneten keresztül a nap **24 órájában** virtuális serveréhez hozzáfér. Az igénybevétel feltétele a virtuális server internet elérése.

(2) A bejelentkezéshez szükséges felhasználói nevet és a hozzáférési adatokat (URL cím stb.) a Szolgáltató emailben juttatja el, a jelszót telefonon adja át a Felhasználó általános kapcsolattartója részére. A jelszót az első belépéskor kötelező megváltoztatni. A bejelentkezési azonosítók illetéktelen kézbe jutásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

c.) Távoli asztali kapcsolat (**2. szintű hozzáférés**)

Remote desktop vagy remote ssh hozzáférés, amelyen keresztül a Felhasználó az Interneten keresztül a nap **24 órájában** virtuális serveréhez hozzáfér. Az igénybevétel feltétele a virtuális serveren működő operációs rendszer, valamint az internet elérése.

A bejelentkezéshez szükséges felhasználói nevet és a hozzáférési adatokat (URL cím stb.) a Szolgáltató emailben juttatja el, a jelszót telefonon adja át a Felhasználó általános kapcsolattartója részére. A jelszót az első belépéskor kötelező megváltoztatni. A bejelentkezési azonosítók illetéktelen kézbe jutásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

d.) Engedélyezési jogosultság

A virtuális jogosultság mellett a jogosultak engedélyezési jogosultsággal is rendelkezhetnek. Ennek birtokában a jogosított személy jogosult módosítani a személyzeti listát, és jogosult ideiglenes belépési engedély kiadására. Engedélyezési jogosultságot kizárólag cégszerűen aláírt formanyomtatvány megküldésével lehet adni vagy módosítani.

12.5. Eszközök Adatközpontban történő elhelyezésének és csatlakoztatásának feltételei

A Felhasználó akár új, akár használt servere (ide nem értve a Szolgáltatótól bérelt servert) csak akkor kerülhet üzembe helyezésre az Adatközpontban, ha az a következő kritériumoknak együttesen megfelel:

- a.) Az operációs rendszer és az egyéb működéshez szükséges szoftverek telepítve vannak;
- b.) A server akként legyen konfigurálva, hogy a "Reset" gomb megnyomását követően képes legyen automatikus újra indulásra (pl. ne legyen szükség BIOS jelszó megadásra stb.);
- c.) A server akként legyen konfigurálva, hogy billentyűzet és monitor nélkül is működőképes legyen;
- d.) IP-cím konfigurálva legyen;
- e.) A hardware állapota kifogástalan és a gép háza zárt legyen, továbbá a forgó/melegedő részek megfelelően el van zárva (kézzel ne legyenek érinthetőek), a gép alkatrészei megfelelően rögzítve legyenek, hogy a rendeltetésszerű mozgítás során ne lazulhassanak ki, a gép működőképes maradjon. Ellenkező esetben az operátor megtagadhatja az ún. remote hands szolgáltatásokat;
- f.) Az ügyfélszervereket az átadás-átvételnél kell feliratozni és az azonosításra szolgáló adatokkal ellátni. Amennyiben ez nem történik meg, a server a teremben nem helyezhető el;
- g.) A server paramétereit a Felhasználó írásban átadja Szolgáltató részére (CPU, HDD, Memória stb.);
- h.) A server hátlapján a következő adatok szerepeljenek: hostnév, IP cím, kapcsolattartó neve, telefonszáma és e-mail címe (a server címkézését a Szolgáltató végzi el)

A Szolgáltató vállalja, hogy a tőle bérelt Eszközök a fenti követelményeknek mindenben megfelelnek.

A Felhasználó köteles az Adatközpontban fel-, ill. leszerelt műszaki, távközlési és/vagy IT eszközök műszaki paramétereit Szolgáltatóval előzetesen megismertetni. A berendezések installálása és első konfigurálása a Felhasználó felelőssége.

A Felhasználó csak az eszközlistában meghatározott berendezéseket helyezheti el a számára biztosított helyen (helyszínen). Az eszközlistát legkésőbb a szolgáltatás átadás-átvétele során, az akkor felvett jegyzőkönyvhöz kell csatolni.

Amennyiben a Felhasználó által elhelyezni kívánt Eszközök elhelyezéséhez a Szolgáltatón kívül más személy, hatóság engedélye szükséges, úgy ezek beszerzése tekintetében a Felhasználó jár el. A Felhasználónak mindenkor be kell tartania a Szolgáltató mindenkor érvényes biztonsági előírásait (ideértve az eljárásokat is), a biztonsági előírások tartalmát és célját is a megjelölt előírásoknak megfelelő mértékben. A biztonsági előírások megváltoztatása vagy új előírások bevezetése esetén a Szolgáltató figyelembe veszi a Felhasználó jogos érdekeit. Ha a biztonsági előírásokat harmadik személyek vezetik be, a Szolgáltató törekszik arra, hogy a módosítások a Felhasználó érdekeivel összhangban történjenek.

A Felhasználó Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a rendelkezésére bocsátott rack szekrényben semmilyen átalakítási munkát nem végezhet.

A Felhasználó az eszközök Adatközpontban történő elhelyezésével egyidejűleg köteles átadni a Szolgáltató részére az Adatközpontban elhelyezett eszközök azonosítására szolgáló alábbi adatokat:

- a.) szolgáltatás azonosító (SHxxx),
- b.) a szerver IP címe,
- c.) hostnév (gépnév).

A Szolgáltató az adatokat a Szerződésben vállalt, valamint jogszabályi, illetve hatóság által előírt kötelezettségének teljesítéséhez használja fel. A Felek az azonosító adatokat tartalmazó dokumentumokat az átadás-átvétel során felvett jegyzőkönyvhöz csatolják.

A Szolgáltató a Szolgáltatás esetleges korlátozásának időtartama alatt is biztosítja az Adatközpontban nyújtott szolgáltatások esetén

- a.) az Eszközök elhelyezését,
- b.) az Eszközök folyamatos áramellátását, légkondicionálását, védelmét.

A korlátozás időtartama alatt a Felhasználói fiók elérése, az Adatközpontban igénybe vett Szolgáltatás internet hozzáférése szünetel, valamint az Adatközpontba való belépés (fizikai és távoli hozzáférés) tiltott.

12.6. Elektronikus adat eltávolításának vagy hozzáférhetetlenné tételének és a Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

12.6.1. Médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján

A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó közvetítő szolgáltató, az **Mttv. 188-189. §-ban** foglalt kötelezettségénél fogva a mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető. Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal lekérhető vagy kiegészítő mediaszolgáltatás esetén az **Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-d) pontban** meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a mediaszolgáltatóval szemben, és a mediaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles – a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján – a határozat tárgyát képező mediaszolgáltatás vagy kiegészítő mediaszolgáltatás közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni. Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal internetes sajtótermék esetén az **Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-c) pontban** meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a sajtótermék kiadójával szemben, és a kiadó a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles – a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján – a határozat tárgyát képező sajtótermék közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

A Szolgáltató médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése során, a Médiatanács felhívásában érintett tartalom tekintetében, a Médiatanács vonatkozó ajánlásának közzétételét követően, az ajánlásban foglalt hatékony műszaki megoldást alkalmazza.

Amennyiben a médiaszolgáltatást és az internetes sajtótermék közvetítése a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem a Szerződés Szolgáltató általi megszegésének, sem pedig a Szerződés Szolgáltató általi jogellenes egyoldalú módosításának. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelező felhívás esetén a Szolgáltató a felhívásban megjelölt médiaszolgáltatás és internetes sajtótermék közvetítését a felhívásban foglalt időpontban felfüggeszti, erre a körülményre hivatkozással a Felhasználó egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben. A Felhasználó a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles a szolgáltatási díjakat a Szolgáltató részére megfizetni. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének Médiatanács felhívására történő felfüggesztésének időtartama a rendelkezésre állásba nem számít bele.

12.6.2. Szolgáltatás felfüggesztése

Amennyiben a Szolgáltató az ESzSzF-ben meghatározott esetekben jogosult a Szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni, a felfüggesztést a Szolgáltató a Szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetésével valósítja meg.

Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka az erről szóló értesítésben foglaltak ellenére változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára **15 (tizenöt) napos** felmondási idővel a Szerződést felmondhatja.

12.6.3. Elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tétele

A Szolgáltató az **Ekertv. 12/A. §-ban** foglaltak szerint, amennyiben a büntetőeljárás során a bíróság az elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételét rendelte el, a Szolgáltató az elrendelésről szóló határozat kézhezvételétől számított **1 (egy) munkanapon** belül intézkedik az elektronikus úton közzétett jogellenes adat végleges vagy visszaállítható módon történő eltávolításáról. Ha a bíróság az ideiglenes hozzáférhetetlenné tételt megszünteti, vagy a büntetőeljárás befejezésekor az elektronikus adat visszaállítására kötelezi a Szolgáltatót, a Szolgáltató az erről szóló határozat kézhezvételétől számított **1 (egy) munkanapon** belül az adatot ismételten hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató az **Ekertv. 13. §-ban** foglaltak szerint a Jogosult vagy kiskorú Jogosult törvényes képviselőjének teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt értesítése esetén köteles a Jogosult személyiségi jogát sértő tartalmú információ eltávolítása érdekében a törvényben előírt értesítési és eltávolítási eljárást lefolytatni.

Az ESzSzF-ben vagy a Szerződésben foglaltakat sértő nem rendeltetésszerű használat esetén a Szolgáltató egyoldalúan jogosult a Szolgáltatás igénybevételének előzetes értesítés nélküli szüneteltetésére, a Felhasználó vagy a Végfelhasználó által a Szolgáltató által biztosított tárhelyen tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik személyek számára elérhetetlenné teheti.

A Szolgáltató az **Eht. 159/D. §-ban** foglaltak szerint elérhetetlenné teszi az NMHH technikai segítségnyújtó rendszere (az **Eht. 159/C. §-ban** meghatározott KEHTA) által nevesített listán szereplő elektronikus adatokat.

A szerencsejáték-felügyeleti hatóság az **Szjtvt. 36/G §-a** alapján **365 napra** elrendelheti az ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét annak az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adatnak, amelynek hozzáférhetővé tétele vagy közzététele tiltott szerencsejáték-szervezést valósít meg.

A fogyasztóvédelmi hatóság a **Fgytv. 47.§ (1a) bekezdése**, valamint a **Fgytv. 48/E. §** alapján elrendelheti az online felületről a tartalom eltávolítását vagy egy online felülethez való hozzáférés korlátozását, illetve elrendelheti, hogy a Szolgáltató az online felületet távolítsa el, az ahhoz való hozzáférést tiltsa le vagy korlátozza.

Az ideiglenes hozzáférhetetlenné tétel végrehajtását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) az **Eht.** alapján szervezi és ellenőrzi.

A Felhasználó nem jogosult semmilyen kártérítésre akkor, ha a Szolgáltató a jelen pontban foglalt kötelezettségeit jogszabály vagy hatóság kötelező rendelkezésének végrehajtása körében teljesíti vagy a nem rendeltetésszerű használat esetén megillető joggal él.

12.6.4. Jogellenes tartalom eltávolítására és az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére vonatkozó kötelezettség

A digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról szóló, 2022. október 19-i (EU) 2022/2065 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: DSA Rendelet) és az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól szóló 2023. évi CIV. törvény rendelkezései alapján a Szolgáltató köteles fellépni a jogellenes tartalmakkal szemben az általa nyújtott egyes, a DSA Rendelet hatálya alá tartozó Szolgáltatások tekintetében.

Az alábbi Szolgáltatások tartoznak ebbe a körbe:

a.) „**Egyszerű továbbítás**” amely olyan Szolgáltatás, amely a szolgáltatás igénybe vevője által küldött információk hálózati hálózaton keresztül történő továbbításából vagy a hálózati hálózathoz való hozzáférés biztosításából áll.

A Szolgáltatónak ebbe a körbe tartozó elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó feltételek a www.one.hu/aszf weboldalon elérhető kiemelt üzleti előfizetőkre vonatkozó általános szerződési feltételek (ÁSZF vagy KÜÁSZF) tartalmazzák.

b.) „**Tárhelyszolgáltatás**” olyan Szolgáltatás, amely a Szolgáltatás igénybe vevője által küldött és a szolgáltatás igénybe vevőjének kérésére tárolt információ tárolásából áll.

A Szolgáltatónak az alábbi szolgáltatása tartozik ebbe a körbe:

Virtuális szerver és platform szolgáltatások (PaaS)

„**Jogellenes tartalom**” bármely olyan információ, amely önmagában vagy egy tevékenységgel kapcsolatban, beleértve a termékek értékesítését vagy a szolgáltatások nyújtását, nem felel meg az uniós jognak vagy bármely tagállam – az uniós joggal összhangban álló – jogának, függetlenül az adott jog pontos tárgyától vagy jellegétől. Ilyen tartalom lehet a gyűlöletbeszéd, terrorista tartalom, gyermekek szexuális bántalmazását ábrázoló képek, jogellenesen megosztott magánjellegű képek, a nem megfelelő vagy hamisított termékek értékesítésére vonatkozó információk, engedély nélkül felhasznált, szerzői jogi védelem alatt álló anyagok. A Szolgáltató jogosult jóhiszeműen és kellő gondossággal eljárva önkéntes, saját kezdeményezésű vizsgálatokat vagy egyéb, a jogellenes tartalom észlelésére, azonosítására és eltávolítására, illetve az ahhoz való hozzáférés megszüntetésére irányuló intézkedéseket hozni. Ugyanakkor a Szolgáltató nem köteles jogellenes tevékenységre utaló tények vagy körülmények aktív feltárására. Továbbá a Szolgáltató a hatáskörrel rendelkező hatóság, különösen a büntetővizsgáló, közigazgatási és hírközlési hatóság végzése alapján hoz intézkedéseket a jogellenes tartalmak eltávolítása vagy hozzáférhetetlenné tétele érdekében. A Szolgáltató legkésőbb a végzés végrehajtásának időpontjában vagy adott esetben a kibocsátó hatóság által a végzésében megadott időpontban tájékoztatja a szolgáltatás érintett igénybe vevőjét a kapott végzésről és annak végrehajtásáról. A Szolgáltatás igénybe vevőjének nyújtott tájékoztatás magában foglalja a végzés indoklását, a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségeket és a végzés területi hatályát.

A Szolgáltató kijelöl egy egyedüli kapcsolattartói pontot honlapján, amely lehetővé teszi a szolgáltatás igénybe vevői számára, hogy közvetlenül és gyorsan, elektronikus úton és felhasználóbarát módon kommunikáljon velük, például azon keresztül fogadja az esetleges panaszokat. Tárhelyszolgáltatás esetén a kapcsolattartói pont arra is szolgál, hogy a Szolgáltatás igénybe vevői magyar és angol nyelven ott tegyenek bejelentést a Szolgáltató rendszerein keresztül megosztott vagy azon tárolt jogellenes tartalmakkal kapcsolatban.

Kapcsolattartói pont:

a.) Weboldalon elérhető űrlap magyar és angol nyelven: <https://www.one.hu/jogellenes-tartalom-bejelentes>

b.) Email cím: jogellenestartalom@one.hu

c.) Kijelölt kapcsolattartási pont tagállami hatóságoknak, EU Bizottságnak és Digitális Szolgáltatások Európai Testületének: riportdsa@one.hu

Ha a Szolgáltató a hatóság végzése alapján, és tárhelyszolgáltatás esetében bejelentés alapján arról szerez tudomást, hogy jogellenes tartalom érhető el a szolgáltatásán keresztül, a tartalmat indokolatlan késedelem nélkül köteles eltávolítani vagy az ahhoz való hozzáférést megszüntetni.

Tárhelyszolgáltatás esetén a bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a.) annak kellően részletes magyarázata, hogy az adott magánszemély vagy szervezet miért állítja, hogy a szóban forgó információ jogellenes tartalom;
- b.) az információ pontos elektronikus helyének egyértelmű megadása, például a pontos URL vagy URL-ek, vagy szükség esetén a jogellenes tartalom azonosítását lehetővé tevő további információk a tartalom típusa és az adott tárhelyszolgáltatás típusa szerint;
- c.) a bejelentést tevő magánszemély vagy szervezet neve és e-mail-címe, kivéve a gyermekek szexuális bántalmazásával kapcsolatos bűncselekményt magukban foglaló információk esetében;
- d.) nyilatkozat, amely megerősíti, hogy a bejelentést tevő magánszemély vagy szervezet jóhiszeműen jár el, és a bejelentésben szereplő információk és állítások pontosak és hiánytalanok.

Tárhelyszolgáltatás esetén, ha a bejelentés tartalmazza a bejelentést tevő magánszemély vagy szervezet elektronikus elérhetőségét, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül elküldi a bejelentés kézhezvételének megerősítését az adott magánszemélynek vagy szervezetnek. A Szolgáltató emellett – indokolatlan késedelem nélkül – értesíti az adott magánszemélyt vagy szervezetet a bejelentés tárgyát képező információkkal kapcsolatos döntéséről, tájékoztatást nyújtva az e döntéssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségekről. A Szolgáltató feldolgozza a bejelentéseket, és időben, kellő gondossággal, nem önkényesen és tárgyilagosan eljárva döntést hoz a bejelentés tárgyát képező információkkal kapcsolatban. Ha a Szolgáltató az említett feldolgozáshoz vagy döntéshozatalhoz automatizált eszközöket vesz igénybe, akkor az erre vonatkozó tájékoztatást a fent nevezett értesítésbe foglalja.

A Szolgáltató a korlátozások alkalmazásakor objektíven és arányosan jár el, kellően figyelembe véve valamennyi érdekelt fél jogait és jogos érdekeit, beleértve a Szolgáltatás igénybe vevőit megillető alapvető jogokat, mint a véleménynyilvánítás szabadságát, a tömegtájékoztatás szabadságát és sokszínűségét. Jogellenes tartalom esetén elsősorban az alábbi módszereket alkalmazza a jogellenes tartalom hozzáférhetetlenné tétele érdekében a Szolgáltató:

- a.) tartalom eltávolítása
- b.) tartalomhoz való hozzáférés megszüntetése
- c.) szolgáltatás felfüggesztése
- d.) szolgáltatás megszüntetése
- e.) az igénybe vevő fiókjának felfüggesztése vagy megszüntetése
- f.) pénzkifizetések felfüggesztése, megszüntetése vagy egyéb korlátozása
- g.) szolgáltatás korlátozása

Az alkalmazott módszer az adott szolgáltatástól és annak körülményeitől (pl. technológiai sajátosságtól) függ.

Tárhelyszolgáltatás esetén a Szolgáltató egyértelmű és konkrét indokolást nyújt a szolgáltatás érintett igénybe vevői számára a korlátozásokról, ha ismeri a vonatkozó elektronikus elérhetőségeket. Az indoklás tartalmazza a következőket:

- a.) információ arról, hogy a döntés maga után vonja-e az információ eltávolítását, hozzáférhetőségének megszüntetését, hátrasorolását vagy láthatóságának korlátozását, vagy az adott információhoz kapcsolódó pénzkifizetések felfüggesztését vagy megszüntetését, vagy egyéb intézkedéseket ír-e elő az információ tekintetében, és adott esetben a döntés területi hatályát és időtartamát;
- b.) a döntés meghozatala során figyelembe vett tények és körülmények, beleértve adott esetben azt, hogy a döntésre bejelentés következtében került-e sor vagy önkéntes, saját kezdeményezésű vizsgálatok alapján, valamint a bejelentő személyazonossága, ha feltétlenül szükséges;
- c.) adott esetben a döntés meghozatala során használt automatizált eszközök alkalmazására vonatkozó információk, beleértve az arra vonatkozó információt is, ha a döntéshozatalra az automatizált eszközök használatával észlelt vagy azonosított tartalom vonatkozásában került sor;
- d.) ha a döntés feltételezeten jogellenes tartalomra vonatkozik, a jogalapra való hivatkozás, valamint arra vonatkozó magyarázat, hogy ennek alapján miért minősül jogellenes tartalomnak az adott információ;
- e.) ha a döntés azon alapul, hogy az információk feltételezhetően nem egyeztethetők össze a Szolgáltató szerződési feltételeivel, a szerződéses indokra vonatkozó hivatkozás, valamint arra vonatkozó magyarázat, hogy ennek alapján miért minősül összeegyeztethetetlennek az adott információ;
- f.) a szolgáltatás igénybe vevője számára a döntéssel kapcsolatban elérhető jogorvoslati lehetőségekkel – adott esetben különösen a belső panaszkezelési mechanizmusokkal, peren kívüli vitarendezéssel és bírósági jogorvoslatokkal – kapcsolatos egyértelmű és felhasználóbarát tájékoztatás.

Az indoklási kötelezettség nem alkalmazandó a szolgáltatás szándékos manipulálásával terjesztett megtévesztő, nagy mennyiségű kereskedelmi tartalomra, különösen a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatára, például botok vagy hamis fiókok használatára vagy a Szolgáltatás egyéb megtévesztő használatára.

Amennyiben a Szolgáltató intézkedésével kapcsolatban az arra jogosult panasszal él, a Szolgáltató megvizsgálja a panasztevő panaszra való jogosultságát, megvizsgálja a panaszt és tájékoztatja a panaszt tevőt a panasszal kapcsolatos döntéséről. Jogellenes tartalom hozzáférhetetlenné tételével kapcsolatos panasz a kapcsolattartói ponton keresztül tehető a Szolgáltatónál.

12.7. Villamosenergia fogyasztás díja

A Szolgáltató az Adatközpontban nyújtott Szolgáltatással összefüggésben igénybe vett villamosenergia fogyasztás díját a 12.8 pontban részletezett számítással állapítja meg és vagy egyéni mérés alapján, vagy a szolgáltatási díjban érvényesíti a Felhasználó felé az alábbiak szerint.

- a.) **mért fogyasztású szolgáltatások:** amennyiben a Szolgáltatáshoz a villamosenergia fogyasztás folyamatos egyéni mérése kapcsolódik, a villamosenergia fogyasztás díját a Szolgáltató a havidíjon felül az **MSZ EN IEC 62053-21:2021 szabvány** szerinti **1-es** pontossági osztályba tartozó (nem hitelesített) fogyasztásmérő által mért fogyasztás alapján a Szolgáltatásnak helyet adó Adatközpontban érvényes Áramdíj, hűtési faktor figyelembe vételével állapítja meg és közvetített szolgáltatásként számlázza ki a Felhasználó részére.
- b.) **átalányfogyasztású szolgáltatások:** amennyiben folyamatos mérés nem történik és a Szolgáltatás meghatározott villamosenergia felhasználási keretet tartalmaz, a villamosenergia fogyasztás díját a szolgáltatási (havi-) díj tartalmazza a következő bekezdésben foglaltak figyelembe vételével.

Tekintettel arra, hogy adott fogyasztási időszak tekintetében alkalmazandó Áramdíj kiszámítása a tényleges villamosenergia-költség változást leképezve utólagosan, visszamenőleges hatállyal is történhet, a mért fogyasztású szolgáltatások esetén a továbbszámlázott villamosenergia fogyasztás díja, az átalányfogyasztású szolgáltatásoknál a szolgáltatási díj visszamenőleges hatállyal is változhat, és ennek megfelelően a Szolgáltató az előző időszak során realizált költség és az Áramdíj különbözetét a soron következő időszak Áramdíjában érvényesíti, vagy a korábbi, már kiszámlázott időszakok díjának korrekcióját is különbözetként vagy jóváírásként utólag kiszámlázza. Az átalányfogyasztású szolgáltatások esetén (amelyeknek a Szolgáltatói ajánlatban vagy az Egyedi Szerződésben rögzített szolgáltatási díja az Áramdíj akkor ismert értékén alapul) e korrekció módja a szolgáltatási díjnak az Áramdíj változásának időpontjára visszamenőleges hatályú módosítása.

Az átalányfogyasztású szolgáltatások esetén a teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztásért a Szolgáltató többletdíjat számít fel, amelyet a Szolgáltató a mért fogyasztású szolgáltatásokra irányadó szabályok szerint állapít meg és közvetített szolgáltatásként számláz ki a Felhasználó részére, azzal, hogy a teljesítményhatár betartásának ellenőrzése és az aktuális fogyasztás meghatározása, és mindezek **jegyzőkönyvbe** foglalása a Felhasználó közreműködésével az eszközök elhelyezésekor, módosításakor, valamint a Szolgáltató által meghatározott rendszerességgel lakatfogós áramméréssel történik.

A Mért fogyasztású szolgáltatások esetén a megadott határértéket meghaladó havi átlagfogyasztás esetén a Szolgáltató az átlagfogyasztással arányos teljesítmény lekötési díjat számít fel, amelyet a havidíjon felül a villamosenergia fogyasztás díjával együtt kell megfizetni.

12.8. Villamosenergia fogyasztás és annak elszámolása

12.8.1. Mért fogyasztású szolgáltatások

A Gold 9U, Gold 21U, Platinum és Terület csomagok esetén a Szolgáltató egyéni fogyasztásmérőt szerel fel, a villamosenergia elszámolása a fogyasztásmérő minden **hónap 25-én** történő leolvasását követően a következő havi számlán, a ténylegesen mért fogyasztás alapján, az esetleges teljesítmény lekötési díjjal együtt utólag kerül felszámításra.

Villamosenergia fogyasztás díja:

=Mért fogyasztás * Áramdíj * Hűtési faktor

- a.) Mért fogyasztás: egyéni fogyasztásmérő alapján mért havi fogyasztás
- b.) Áramdíj: a Szolgáltatásnak helyet adó Adatközpontban érvényes Áramdíj
- c.) Hűtési faktor: Adatközpont teljes áramfelvételének és az IT eszközök áramfelvételének aránya

Amennyiben a tárgyhónapban mért értékek alapján az egy teljes rack szekrényre jutó átlagos teljesítményfelvétel meghaladja a **3,5 kW/rack** határértéket, a Szolgáltató a tárgyhónapra vonatkozó teljesítmény lekötési díjat állapít meg a túlhasználat arányában. Negyed vagy fél rack szekrény igénybevétele esetében arányosan történik az átlagfogyasztás számítása, egy mérővel mért több rack szekrény esetében pedig átlagolva.

átlagfogyasztás = mért havi fogyasztás (kWh) / mért rack db száma / 730 (h)

Teljesítmény lekötési díj:

= szerver elhelyezés havidíj * (átlagfogyasztás/3,5-1)

A **7 kW/rack szekrény** meghaladó átlagfogyasztás felett egyedi egyeztetésre van szükség az adott pozíció hűtési és áramellátási szükségletének biztosítása érdekében.

12.8.2. Átalányfogyasztású szolgáltatások, többletfogyasztás

A Bronze Light, Bronze, Silver Light, Silver csomagok meghatározott teljesítményhatárig igénybe vehető villamosenergia felhasználási keretet tartalmaznak, amelyek szolgáltatási díja a meghatározott maximális teljesítményű eszközök folyamatos áramellátásának költségét tartalmazza. Amennyiben a Felhasználó által elhelyezett berendezés(ek) **jegyzőkönyvbe** foglalt teljesítmény-felvétele a táblázatban megadott villamosenergia felhasználási keretet meghaladja, úgy a teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztásért a Szolgáltató többletdíjat számít fel a Felhasználó részére és a szolgáltatási díjon felül közvetített szolgáltatásként számlázza ki.

A teljesítményhatárt meghaladó villamosenergia fogyasztásért fizetendő többletdíj számítása:

=Többlet teljesítmény * Áramdíj * Hűtési faktor * 730

- a.) Többlet teljesítmény: villamosenergia felhasználási keret és az (1) bekezdés szerint **jegyzőkönyvbe** foglalt teljesítményfelvétel különbsége
- b.) Áramdíj: a Szolgáltatásnak helyet adó Adatközpontban érvényes Áramdíj
- c.) Hűtési faktor: Adatközpont teljes áramfelvételének és az IT eszközök áramfelvételének aránya
- d.) **730**: egy átlagos hónapban az órák száma

12.8.3. Az elszámolás során alkalmazott Hűtési faktor

- a.) DC14: 1,7
- b.) DC10-III: 1,5
- c.) DC10 Premium: 1,7
- d.) DC10 Standard: 1,3

12.9. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás, zálogjog

A Felhasználó Adatközpontban elhelyezett vagy ott tárolt eszközei a Felhasználó fizetési késedelme esetén a Szolgáltatónak – a késedelem időtartamára és kizárólag annak összege erejéig – törvényes zálogjoga keletkezik. A zálogjog fennállásának ideje alatt az eszközöket a Felhasználó az Adatközpontból nem viheti el, az eszközök elszállítását a Szolgáltató a zálogjog fennállása teljes időtartama alatt megakadályozhatja, a felszólítás ellenére nem teljesített fizetés esetén pedig a zálogjogra vonatkozó szabályok szerint járhat el. A zálogjog érvényesítése mellőzhető, ha a zálogtárgy értékesítésétől észszerűen nem várható a követelés jelentős részének megtérülése. Ebben az esetben a Szolgáltató a **12.7 pontban** foglaltak szerint jogosult az eszközöket hasznosítani vagy megsemmisíteni.

A Szolgáltató a díjtartozás miatti korlátozás időtartama alatt is biztosítja az Eszközök elhelyezését, az Eszközök áramellátását, légkondicionálását és védelmét.

A korlátozás időtartama alatt a Felhasználói fiók elérése, az Adatközpontban igénybe vett Szolgáltatás internet hozzáférése szünetel, valamint az Adatközpontba való belépés (fizikai és távoli hozzáférés) tiltott.

12.10. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

A Szolgáltató a Szolgáltatótól bérelt számítógépet, virtuális gépet és a Felhasználói fiókot adatmentés nélkül törli, az azon tárolt adatok vagy a virtuális környezet visszaállítására a Felhasználó által elvégzett mentés hiányában nincs mód. Az ebből adódó esetleges adatvesztésért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A Felhasználó a Szerződés megszűnését követő **5 (öt) munkanapon** belül köteles az Adatközpontban elhelyezett eszközöket elszállítani, a helyet rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, tisztán átadni.

Amennyiben a Felhasználó az eszközt az Adatközpontból határidőben nem szállítja el, a Szolgáltató értesíti a Felhasználót és további **5 (öt) munkanapos** határidőt tűz ki. A rendelkezésre álló időtartam eredménytelen elteltét követően a Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal megkísérli az eszközt leállítani (power gomb) az adatvesztés elkerülése érdekében. Amennyiben ez nem sikerül, jogosult a tápellátást megszakítani. Ezt követően az eszközt a szervertermen kívüli raktárban helyezi el, amelyért tárolási díjat számíthat fel. A tárolási díj tartalmazza a vagyon megőrzésének díját is.

Amennyiben a Felhasználó az Adatközpontban elhelyezett eszköz tárolására nem köt megállapodást a Szolgáltatóval és az eszközt a (7) bekezdés szerinti értesítést követő **20 (húsz) munkanapon** belül (i) nem szállítja el, (ii) az eszközökről lemondott vagy (iii) a **12.6 pont** szerint a zálogjog érvényesítésére nem került sor vagy sikertelen volt, az eszköz a rajta tárolt adatok végleges elérhetetlenné tételét követően a Szolgáltató döntése szerint hasznosításra, eladásra vagy szakszerű megsemmisítésre kerül. Az eszközökről és adathordozókról részletes **jegyzőkönyv** készül. A hasznosított, eladott vagy megsemmisített eszközzel és adatokkal kapcsolatban a Szolgáltató minden felelősséget elhárít, ha a Felhasználó (i) az eszközről lemondott, (ii) a Szolgáltató által küldött értesítés igazolhatóan megtörtént, de a Felhasználót nem érte el, vagy (iii) a Felhasználó nem nyilatkozott. A Felhasználót a hasznosításból, eladásból vagy megsemmisítésből eredően kártalanítás nem illeti meg, a megsemmisítés költségét a Szolgáltató jogosult a Felhasználó felé továbbhárítani.

Amennyiben a Felhasználó a fent meghatározott időpontig nem nyilatkozik, azt úgy kell tekinteni, hogy az Adatközpontban elhelyezett eszközről és az azon tárolt adatokról lemondott.

12.11. Adatközponton belüli áthelyezés

A Szolgáltató az adatközponti struktúra optimális kihasználásának biztosítása, bővítése vagy modernizálása érdekében jogosult a Felhasználó eszközeinek áthelyezését kezdeményezni.

A Szolgáltató az áthelyezést egyeztetve a Felhasználóval, az áthelyezés alatt a Szolgáltatás nyújtása szünetel.

12.12. Szerver elhelyezés szolgáltatás (IaaS)

A Szolgáltató a közép- és nagyvállalati ügyfelek számára a Felhasználó által hozott szerver-számítógépek elhelyezésére biztosít fizikai helyet, és a Felhasználó erre vonatkozó igénye szerint azok üzemeltetéséhez szükséges egyéb kiegészítő szolgáltatásokat nyújt.

A Szolgáltató által biztosított alapszolgáltatás a hírközlési és/vagy IT szerverek, eszközök felügyeletét nem tartalmazza, Szolgáltató tehát nem figyeli, hogy a szerver és/vagy IT eszköz üzemel vagy leállt, ennek tényéről a Felhasználót nem értesíti.

A Szolgáltatás a DSA Rendelet szerint nem minősül tárhelyszolgáltatásnak.

Biztosított hely méret (szélesség/mélység/magasság):

a.) Polcos elhelyezésnél: 250mm x 550mm x 550mm

b.) Rackszekrényes elhelyezésnél: 1 Unit = 480mm x 800mm x 44,45mm

c.) Rackszekrény méret:

ca.) DC10 Premium, DC10-III és DC14 estében: 600mm x 1000mm x 2200mm

cb.) DC10 Standard estében: 600mm x 1000mm x 2000mm

12.12.1. Rack-es csomagok

Átalányfogyasztású csomagok ⁴	Bronze Light	Bronze	Silver Light	Silver
Méret	2 unit / 1 gép	2 unit / 1 gép	2 unit / 1 gép	2 unit / 1 gép
Villamosenergia felhasználási keret	50 W	200 W	50 W	200 W
Internet kapcsolat	-	-	1 x 100 Mbit/s	
Mért fogyasztású csomagok ⁴	Gold 9U ¹	Gold 21U ²	Platinum ³	Terület ³
Méret	¼ elkülönített rack egység / 9 unit	½ elkülönített rack egység / 21 unit	1 teljes rack / 42 unit	Nincs korlátozva
Internet kapcsolat	1 x 100 Mbit/s			-

¹ Egy teljes rack 4 elkülönített, külön-külön zárható részre van osztva.

² Egy teljes rack 2 elkülönített, külön-külön zárható részre van osztva.

³ A DC10 Premium, DC10-III és DC14 estében **3,5kW/rack** szekrény, a DC10 Standard estében **2,5kW/rack** szekrény feletti teljesítményfelvétel esetén a Szolgáltató megvizsgálja az SLA vonatkozású paraméterek teljesíthetőségét (klimatizáció és áramellátás), és amennyiben indokolt, a Szolgáltató teljesítmény-lekötési díjat alkalmazhat.

⁴ A DC10-III géptermekekben csak Gold 9U, Gold 21U, Platinum és Terület alapú elhelyezés rendelhető.

Az Adatközpontok aktuális Áramdíja a one.hu/aszf weboldalon található.

12.12.2. DC14, DC10 Prémium és DC10 Standard Rack-es csomagok

Mért fogyasztású csomagok	Gold 9U	Gold 21U	Platinum	Terület
Egyszeri díj (Ft)	125 000	250 000	500 000	200 000
Havidíj (Ft/hó)	71 283	110 886	205 932	87 126

12.12.3. DC10-III Rack-es csomagok díjszabása

Mért fogyasztású csomagok	Gold 9U	Gold 21U	Platinum	Terület
Egyszeri díj (Ft)	155 000	312 500	625 000	250 000
Havidíj (Ft/hó)	93 462	144 153	267 712	102 965

12.12.4. Polcos csomagok

Átalányfogyasztású csomagok ¹	Bronze Light	Bronze	Silver Light	Silver
Méret	1 db PC	1 db PC	1 db PC	1 db PC
Villamosenergia felhasználási keret	50 W	200 W	50 W	200 W
Internet kapcsolat	-	-	1 x 100 Mbit/s	

Mért fogyasztású csomagok ¹	Gold	Platinum
Méret	2 polc / 8-10 db PC (gép méret függvényében)	1 teljes polc blokk / 20-25 db PC (gép méret függvényében)
Internet kapcsolat	1 x 100 Mbit/s	-

¹ A DC10-III géptermekekben nem rendelhető!

12.12.5. Polcos csomagok díjszabása

Mért fogyasztású csomagok	Gold	Platinum
Egyszeri díj (Ft)	200 000	440 000
Havidíj (Ft/hó)	134 648	277 216

12.12.6. A Szolgáltatáshoz kapcsolódó internet szolgáltatás jellemzői és csatlakozási lehetőségei:

A Szolgáltatáshoz kapcsolódó internet szolgáltatás jellemzői:

- a.) Korlátlan adatforgalom
- b.) a Szerver elhelyezés csomagokban vagy a Szerződésben meghatározott sávszélesség és internet forgalom összetétele
 - ba.) Max. 100 Mbit/s BIX kapcsolat (min. 40 Mbit/s garantált)
 - bb.) Max. 100 Mbit/s nemzetközi kapcsolat (min. 1 Mbit/s garantált)
 - bc.) Internet forgalom összetétele: 90% belföldi, 10% nemzetközi
- c.) 1 db fix IP cím
- d.) 1 db domain név regisztráció (.hu)
- e.) 1 db elsődleges DNS bejegyzés

Az internet-szolgáltatás típusai:

Sorszám	Sávszélesség	IP tartomány*	Routing	Választható csatlakozási módok
1	<=1Gbit/s	1db /24-ből	nincs	101, 102, 103, 104, 105, 106
2	<=1Gbit/s	/29 – /26	nincs	101, 102, 103, 104, 105, 106
3	<=1Gbit/s	>= /25	BGP (a Szolgáltató biztosítja a BGP képes végberendezést)	101, 102
4	<=1Gbit/s	>= /25	BGP (a Felhasználó biztosítja a BGP képes végberendezést)	104, 106
5	1-10Gbit/s	/29 – /26	nincs	111, 112
6	Egyedi	Egyedi	Egyedi	Egyedi

* Connected tartományként maximális felvehető subnet: /27. Az elsődleges tartomány mellett még 2db másodlagos tartomány felvehető, ha a /27 subnet méretét nem haladja meg.

Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges csatlakozási módjai:

Sorszám	Besorolás*	Kapcsolat típusa	Sávszélesség	Interfész típusa	Interfészmod	Szolgáltatás átadási pont
101	Standard	Single Home	<=1Gbit/s	T – RJ45	access	Top Rack Switch
102	Non-Standard	Single Home	<=1Gbit/s	T – RJ45	trunk	Top Rack Switch
103	Non-Standard	Single home – Load Balance	<=1Gbit/s	T – RJ45	access	Top Rack Switch
104	Non-Standard	Dual home – Active/Backup	<=1Gbit/s	T – RJ45	access	Top Rack Switch
105	Non-Standard	Single home – Load Balance	<=1Gbit/s	T – RJ45	trunk	Top Rack Switch

Sorszám	Besorolás*	Kapcsolat típusa	Sávszélesség	Interfész típusa	Interfész mód	Szolgáltatás átadási pont
106	Non-Standard	Dual home – Active/Backup	<=1Gbit/s	T – RJ45	trunk	Top Rack Switch
111	Non-Standard	Single home	1-10Gbit/s	SR	access	10G access switch
112	Non-Standard	Single home	1-10Gbit/s	SR	trunk	10G access switch
121	Non-Standard	Egyedi	Egyedi	Egyedi	Egyedi	Egyedi

* A Non-Standard besorolású csatlakozási módok esetében a Felhasználó köteles a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetni.

Sávszélesség garancia: A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont, valamint a belföldi internet kicserélő központban (BIX) telepített szolgáltatói eszköz, valamint a nemzetközi internet kicserélő központban elhelyezett szolgáltatói eszköz közötti összeköttetésekre vállalja, hogy a hírközlő hálózatának megfelelő méretezésével és beállításával biztosítja, hogy a garantált sávszélesség minden esetben a Felhasználó rendelkezésére áll.

A sávszélesség garancia nem terjed ki az Előfizetői hozzáférési pontra, a BIX, ill. nemzetközi peeringre csatlakozó egyéb hálózatokra.

„Adatforgalmi díj”: Az Adatközpontban UNI interfészen igénybe vett internet hozzáférése a Felhasználó által a Szerződés megkötésekor megjelölt belföldi és nemzetközi internet forgalmi arányt a Szolgáltató jogosult rendszeresen méréssel ellenőrizni. Amennyiben a nemzetközi internet forgalom egyhavi átlaga meghaladja a Szerződésben meghatározott forgalmi arányt, úgy a Szolgáltató jogosult a két érték közti különbséget kiszámlázni.

Nemzetközi internet forgalmi arány eltérés: **1 750 Ft/Mbit/s**

12.12.7. Adatközpontban létesített előfizetői hozzáférési pont (UNI; User Network Interface) szabályai

a.) Csatlakozás:

aa.) 100BASE-TX ports: RJ-45 connectors, 2-pair Category 5 UTP cabling

ab.) 1000BASE-T RJ-45 connectors, 4-pair Category 5 UTP cabling

ac.) 1GE optikai csatlakozás egyedi felmérés alapján (SR, LR, ER, DWDM stb.)

b.) Negotiation:

ba.) auto

bb.) kézi, full duplex és sebesség – speciális kapcsolati esetek megkövetelik a kézi üzemmód használatát – dual home

c.) Auto-MDX: Automatikus kereszt kábel felismerés támogatott.

d.) Encapsulation:

access mód, az ethernet keret nem tartalmaz vlan azonosítót és nem tartalmaz Layer2 prioritás biteket (default üzemmód)

e.) MAC address: Maximálisan megengedett MAC címek száma, az IP cím tartomány függvényében:

fa.) /32 (1db /24-ből) – 5db

fb.) /29 – 8db

fc.) /28 – 16db

fd.) /27 – 32db

Maximális MAC cím használat felett a port automatikus tiltás, error disable állapotba kerül.

f.) Nem valós forrás MAC címek használata:

Ethernet csomag, ahol a forrás MAC cím csak nulla vagy egy multicast érték. Maximálisan megengedett nem valós csomag sebessége 500 packet/s. Határérték feletti küldés esetén a port automatikus tiltás, error disable állapotba kerül.

g.) Broadcast & multicast level:

Ethernet csomag, ahol a cél MAC cím csupa 1-es (ffff.ffff.ffff). Maximálisan megengedhető broadcast csomagok aránya 1%, a port sebességéhez képest. Határérték feletti küldés esetén a port automatikus tiltás, error disable állapotba kerül.

h.) Spanning tree:

Spanning tree protokoll működése nem támogatott. BPDU csomag érkezése esetén a port automatikus tiltás, error disable állapotba kerül. Layer2 hurok megelőzése miatt a port folyamatosan, másodpercenként BPDU csomagokat küld.

i.) CDP (Cisco Discovery protocol):

Használata nem támogatott.

j.) Virtuális MAC cím:

Unicast vagy multicast típusú ethernet csomag, ahol olyan cél MAC cím van használatban, amiről korábban még nem érkezett csomag, tehát a switch MAC táblájában nem található. Ezen típusú csomagok nem továbbítódnak, dobásra kerülnek.

k.) IGMP snooping:

Layer 3 alapú szolgáltatások esetén – internet; L3VPN nem támogatott.

l.) Automatikus tiltás állapot (error disable):

Az eszközt működtető szoftver automatikusan detektálja a port hibás működést és az interfész error disable azaz down állapotba kerül. Ez az állapot megegyezik egy nem csatlakoztatott interfész – kihúzott kábel – állapotával. Ezen állapot feloldása automatikusan nem történik meg, a Szolgáltató operátorának a beavatkozás szükséges.

n.) Privát VLAN egyedi megállapodás alapján létesíthető.

o.) QoS beállításra, DSCP, CoS bitek illetve csomagok prioritizálásra nincs lehetőség.

12.12.8. Szolgáltatásminőségi paraméterek (SLA) - Szerver Elhelyezés

DC14 Professional

Éves rendelkezésre állás áramellátás tekintetében	99,99 %
Éves rendelkezésre állás klimatizáció tekintetében	99,99 %

Éves rendelkezésre állás IP szolgáltatás tekintetében	99,99 %
Operátori Szolgálat	munkanapokon 8-18 h
Operátori Felügyelet	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

DC10-III

Éves rendelkezésre állás áramellátás tekintetében	99,999 %
Éves rendelkezésre állás klimatizáció tekintetében	99,999 %
Éves rendelkezésre állás IP szolgáltatás tekintetében	99,990 %
Operátori Szolgálat	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

DC10 Premium

Éves rendelkezésre állás áramellátás tekintetében	99,999 %
Éves rendelkezésre állás klimatizáció tekintetében	99,999 %
Éves rendelkezésre állás IP szolgáltatás tekintetében	99,990 %
Operátori Szolgálat	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

DC10 Standard

Éves rendelkezésre állás áramellátás tekintetében	99,90 %
Éves rendelkezésre állás klimatizáció tekintetében	99,90 %
Éves rendelkezésre állás IP szolgáltatás tekintetében	99,50 %
Operátori Szolgálat	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

Szolgáltatás-kiesés

Az áramellátás és klimatizáció tekintetében szolgáltatás kiesésnek minősül, amennyiben:

a.) Áramszünet: a megtáplálási ponton (Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott szabványos villamos csatlakozó), két irányú megtáplálás esetén mindkét irányán, áramhiány vagy a meghatározott feszültség szint **100 milliszekundumot** meghaladóan **90 %-a** alá történő csökkenése mérhető,

b.) Hűtési üzemszünet: a hűtés olymértékben lecsökken, hogy a kolokációs helység levegő hőmérséklete 60 percnél hosszabb ideig a **30 °C** -ot meghaladja, a Szerverterem hidegsorában mérve.

Nem része a rendelkezésre állási időnek a Felhasználó által elhelyezett egyes informatikai / távközlési eszköz feléledési ideje (boot time).

A DC10 Premium, DC-III és DC14 estében **3,5 kW/rack szekrény**, a DC10 Standard estében **2,5 kW/rack szekrény** feletti teljesítményfelvétel esetén a Szolgáltató megvizsgálja az SLA vonatkozású paraméterek teljesíthetőségét (klimatizáció és áramellátás).

Internet-szolgáltatás kiesésnek minősül minden olyan időszak, amikor az internet-szolgáltatás szünetel, vagy a sávszélessége nem éri a szerződésben vállalt garantált értéket.

Szolgáltató súlyos szerződésszegése

Felhasználónak jogában áll a Szerződést rendkívüli felmondással felmondani, amennyiben a felmondás oka, hogy a Szolgáltató a Szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban a Felhasználótól nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen,

- a.) a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott létesítési határidőhöz képest neki felróható okból **11 (tizenegy) munkanapot** meghaladó késedelembe esik;
- b.) egy adott hónapban több mint **5 (öt) vagy annál több** nem egymást követő, egyenként legalább tizenöt (15) percig tartó Szolgáltatás kiesés következik be,
- c.) a Felhasználó több mint **8 (nyolc) egymást követő órá**n keresztül észleli a hűtési üzemszünetet egyetlen esemény következtében;
- d.) a Felhasználó több mint **2 (két) órá**n keresztül áramszünetet észlel;
- e.) az egy, vagy több hibából származó – összesített – hibaidőszakok időtartama bármely egymást követő 30 napon keresztül eléri a **48 (negyvennyolc) órát**;
- f.) a Szerver Elhelyezés csomag összesített éves rendelkezésre állási mutatója **99,0%** alá csökken;
- g.) a Felhasználó által bérelt, Szolgáltató tulajdonában álló eszköz meghibásodása esetén Szolgáltató **5 (öt) munkanapon** belül az eszköz javításának vagy cseréjének megkezdéséről – Felhasználó felszólítása ellenére sem – gondoskodott;
- h.) a Szolgáltató fizetéseképtelenségét bíróság megállapította;
- i.) egy **45 (negyvenöt) napnál** tovább fennálló Vis Major esemény következtében a Szolgáltató nem teljesíti kötelezettségeit a Felhasználó felé.

Megfelelőségi vizsgálat

A Szolgáltató naptári évente egy alkalommal az adatközpontokra vonatkozó szabványoknak és előírásoknak való megfelelését vizsgáló eljárásokat (audit) végez. A vizsgálat legfeljebb **2 (két) egymást követő napon** a kétirányú erősáramú betáplálás egyik betáplálási oldalának megszakításával jár, a másik oldal üzemszerű működése biztosított marad.

A vizsgálatról a Szolgáltató előzetesen értesíti a Felhasználót. A Felhasználó értesítésében foglaltak szerint elvégzett megfeleléségi vizsgálat időtartama nem számít szolgáltatás kiesésnek, a rendelkezésre állási időt nem csökkenti.

Hibaelhárítási idők

A Szerver Elhelyezés szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató vállalja, hogy a hiba elhárítását a bejelentéstől számított **2 (kettő) órá**n belül megkezdje és a bejelentéstől számított **4 (négy) órá**n belül legalább ideiglenesen elhárítja. Ideiglenes hibaelhárítás esetén Szolgáltató köteles a hibát **72 (hetvenkettő) órá**n belül végleges módon elhárítani.

A Szolgáltatás létesítési határideje

	Szerver Elhelyezés			
	Polcon	Rack-szekrényben Unit alapon	Teljes rack- szekrény	Terület
Standard létesítési idő	10 munkanap	10 munkanap	20 munkanap	35 munkanap

12.13. Szerver Elhelyezés és Fizikai infrastruktúra szolgáltatás (IaaS)

A Szolgáltató a Szolgáltatótól bérelt szerver-számítógépek elhelyezésére biztosít fizikai helyet, és a Felhasználó erre vonatkozó igénye szerint azok üzemeltetéséhez szükséges egyéb kiegészítő szolgáltatásokat nyújt. Az igénybe vehető szerver-konfigurációk a Szolgáltató mindenkor ajánlatnak megfelelően változhatnak.

A fizikai infrastruktúra szolgáltatás csomagok a DC10-III és a DC10 Premium felszerelési helyen vehetők igénybe.

A Szolgáltató által biztosított alapszolgáltatás a hírközlési és/vagy IT szerverek, eszközök felügyeletét nem tartalmazza, Szolgáltató tehát nem figyeli, hogy a szerver és/vagy IT eszköz üzemel vagy leállt, ennek tényéről a Felhasználót nem értesíti.

A Szolgáltatás a DSA Rendelet szerint nem minősül tárhelyszolgáltatásnak.

12.13.1. A Szolgáltatás létesítési határideje

	Fizikai infrastruktúra
Standard létesítési idő ¹	10 munkanap

¹ Szolgáltató – tekintettel a szerver szállítójának feltételeire – ezt a létesítési időt maximum **2 db** szerver bérlete esetén vállalja. Operációs rendszer és/vagy alkalmazás üzemeltetés esetén szoftver telepítést alapértelmezett konfigurációval végzünk. A Felhasználó igényeinek megfelelő, testreszabott rendszer kialakítását és konfigurálását Szolgáltató által végzett felmérést – kérdéssor megfelelő kitöltését – követően 5 munkanapon belül biztosítunk. A Felhasználó hiányos vagy késedelmes adatszolgáltatása esetén Szolgáltató mentesül a vállalt határidő nem teljesítésének következményei alól.

12.14. Virtuális szerver és platform szolgáltatások (PaaS)

A virtuális szerverszolgáltatás egy olyan komplex szolgáltatás, amelynek során a Szolgáltató az Adatközpontban elhelyezett kiszolgáló szerverének a Felhasználó által megrendelt kapacitását bérletbe adja Felhasználó részére, és a virtuális szerver üzemeltetéséhez szükséges egyéb, kiegészítő szolgáltatásokat nyújt Felhasználó részére. A kiszolgálószervert Szolgáltató egyidejűleg több Felhasználó részére adja bérletbe, a virtuális szerverek egymás működését nem befolyásolják.

A Szolgáltatás a DSA Rendeletben foglaltak szerint tárhelyszolgáltatásnak minősül.

12.14.1. Szolgáltatás Igénybejelentése

A Felhasználó az Egyedi Szerződésben adhatja meg a paramétereket, amelyek alapján a virtuális szervert a Szolgáltató létrehozza:

- a.) Processzor (CPU) mennyiség: vCPU darabszáma (1db vCPU kapacitása minimum 2 GHz)
- b.) Memória (RAM) méret: 1 GB lépésekben
- c.) Háttértároló (HDD) méret: 1 GB lépésekben

d.) Internet elérés: 100 Mbit/s, 1Gbit/s, nincs

e.) Virtualizációs rendszer: VMWare, Hyper-V

Virtual Pool szolgáltatás esetén technikai okok miatt a kiosztott háttértároló (HDD) kapacitás **15%-kal** nagyobb a szerződött értéknél. Ezt a plusz tárterületet minden esetben szabadon kell hagyni. Ellenkező esetben a Szolgáltató nem tudja vállalni jelen mellékletben szereplő SLA értékeket.

A Felhasználónak a Szerződésben meg kell jelölnie, hogy milyen operációs rendszert telepíti a virtuális szerverre. A Felhasználó köteles a Szolgáltató részére előzetesen legalább **15 (tizenöt) nappal** bejelenteni, amennyiben másik operációs rendszert telepít a szerverre. Amennyiben ennek a Felhasználó nem tesz eleget, a Szolgáltató nem biztosítja a Szolgáltatás szerződésszerű működését és nem garantálja a Szolgáltatás optimális minőségi jellemzőit.

A virtuális szerverenként igénybe vehető maximális virtuális szerver kapacitás:

Hyper-V virtuális szerver esetén:

a.) Processzor (CPU): 8 vCPU

b.) Memória (RAM): 32 GByte

c.) Háttértároló (HDD): 5 TByte

VMware virtuális szerver esetén:

a.) Processzor (CPU): 8 vCPU

b.) Memória (RAM): 64 GByte

c.) Háttértároló (HDD): 5 TByte

VMware Pool virtualizáció esetén:

a.) Processzor (CPU): 32 vCPU

b.) Memória (RAM): 192 GByte

c.) Háttértároló (HDD): 5 TByte

12.14.2. A Szolgáltatás tartalma és jellemzői

a.) Virtuális szerver

b.) Korlátlan internet adatforgalom

(i) Max. 100 Mbit/s vagy 1 Gbit/s BIX kapcsolat (min. 30 Mbit/s garantált),

(ii) Max. 100 Mbit/s vagy 1 Gbit/s nemzetközi kapcsolat (min. 1 Mbit/s garantált),

c.) 24/7 Hibabejelentő

d.) Szerver és háttértár setup

e.) Virtuális szerver újraindítás (reboot)

f.) 1 db fix IP-cím

g.) 1 db domain név regisztráció (.hu)

h.) 1 db elsődleges DNS bejegyzés

i.) Alapszintű helyszíni támogatás: a virtuális szerverek üzemeltetéséhez szükséges támogatást a Szolgáltató napi 24 órában, évi 365 (366) napon biztosítja.

j.) A Szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató vállalja (a Felhasználó kijelölt munkatársának kérésére):

ja.) ping teszt végrehajtását

jb.) a virtuális szerver ki-, bekapcsolását, újraindítását (reset) Felhasználó távirányítása mellett és kérésére (remote hands).

12.14.3. Virtuális szerver szolgáltatás díjszabása

Egység	Processzor (CPU/db)	Memória (RAM/GB)	Háttértároló (HDD/10GB)
Egyszeri díj (Ft)	10 000	10 000	100
Havidíj (Ft/hó)	10 139	8 714	474

12.14.4. Sávzélesség garancia

A Szolgáltató a (virtuális) Előfizetői hozzáférési pont, valamint a belföldi internet kicserélő központban (BIX) telepített szolgáltatói eszköz, valamint a nemzetközi internet kicserélő központban elhelyezett szolgáltatói eszköz közötti összeköttetésekre vállalja, hogy a hírközlő hálózatának megfelelő méretezésével és beállításával biztosítja, hogy a garantált sávzélesség minden esetben a Felhasználó rendelkezésére áll.

A sávzélesség garancia nem terjed ki a (virtuális) Előfizetői hozzáférési pontra, a BIX, ill. nemzetközi peeringre csatlakozó egyéb hálózatokra.

A (virtuális) Előfizetői hozzáférési pont adatátviteli sebessége Layer2-es (Ethernet) szinten értendő. A Felhasználó rendelkezésére álló sávzélességbe beletartozik az alkalmazott protokoll által igényelt adatátviteli kapacitás (overhead) is.

12.14.5. Szolgáltatásminőségi paraméterek (SLA) – Virtuális szerver és platform

Vállalt minőségi mutatók

Éves rendelkezésre állás a virtuális szerverszolgáltatásra	99,5%
Éves rendelkezésre állás internet-szolgáltatás tekintetében	99.99 %
Operátori Szolgálat	0-24 h
Biztonsági Szolgálat	0-24 h

Szolgáltatás-kiesés

Virtuális szerverszolgáltatás-kiesésnek minősül, amennyiben a Szolgáltatást biztosító hardver és szoftver platformnak, illetve az azokat üzemeltető szakembereknek felróhatóan több mint **10 (tíz) másodpercre** leáll a virtuális szerverszolgáltatás. A szolgáltatás-kiesés alól kivételt képeznek különösen a bejelentett karbantartások, és azok az esetek, amikor a Szolgáltatáson futó rendszert az Felhasználó nem a Szolgáltató által megjelölt műszaki feltételeknek

megfelelően helyezte üzembe (pl. nem az ajánlásnak megfelelő meghajtó és segédprogramokat telepített rá az üzemeltető).

Internet-szolgáltatás kiesésnek minősül minden olyan időszak, amikor az internet-szolgáltatás sávszélessége nem éri a szerződésben vállalt garantált értéket.

A szolgáltatás-kiesés időtartamának kezdete a hiba Felhasználó általi szerződésszerű bejelentésének időpontja.

Hibaelhárítási idők

Szolgáltató vállalja, hogy a hiba elhárítását a bejelentéstől számított kettő órán belül megkezdje és a bejelentéstől számított **4 (négy) órán** belül legalább ideiglenesen elhárítja. Ideiglenes hibaelhárítás esetén Szolgáltató köteles a hibát **72 (hetvenkettő) órán** belül végleges módon elhárítani.

12.14.6. Operációs rendszer típusok

A Felhasználónak az Egyedi Szerződésben meg kell jelölnie, hogy az alábbi táblázatban felsorolt operációs rendszerek közül melyiket telepíti a virtuális szerverre. A Felhasználó köteles a Szolgáltató részére előzetesen legalább **15 (tizenöt) nappal** bejelenteni, amennyiben másik operációs rendszert telepít a szerverre. Amennyiben ennek a Felhasználó nem tesz eleget, a Szolgáltató nem biztosítja a Szolgáltatás szerződésszerű működését és nem garantálja a Szolgáltatás minőségi jellemzőit.

A választott virtualizációs rendszer által támogatott operációs rendszerek („x” jelölve):

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
1	Asianux 3.0 (32bit)	x	
2	Asianux 3.0 (64bit)	x	
3	Asianux 4.0 (32bit)	x	
4	Asianux 4.0 (64bit)	x	
5	CentOS 4.9 (32bit)	x	
6	CentOS 4.9 (64bit)	x	
7	CentOS 5.x (32bit)	x	x
8	CentOS 5.x (64bit)	x	x
9	CentOS 6.x (32bit)	x	x
10	CentOS 6.x (64bit)	x	x
11	CentOS 7.x (64bit)	x	x
12	CoreOS 557 (64bit)	x	
13	CoreOS 607 (64bit)	x	
14	CoreOS 633 (64bit)	x	
15	CoreOS 647 (64bit)	x	
16	CoreOS 681 (64bit)	x	
17	CoreOS 717 (64bit)	x	
18	CoreOS 723 (64bit)	x	
19	CoreOS 766 (64bit)	x	
20	CoreOS 835 (64bit)	x	
21	Debian GNU/Linux 6.0 (32bit)	x	
22	Debian GNU/Linux 6.0 (64bit)	x	
23	Debian GNU/Linux 7.X (32bit)	x	x
24	Debian GNU/Linux 7.X (64bit)	x	x

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
25	Debian GNU/Linux 8.x (32bit)	x	x
26	Debian GNU/Linux 8.x (64bit)	x	x
27	eComStation 1.2R (32bit)	x	
28	eComStation 2.0 (32bit)	x	
29	eComStation 2.1 (32bit)	x	
30	FreeBSD 10.x (32bit)	x	x
31	FreeBSD 10.x (64bit)	x	x
32	FreeBSD 7.x (32bit)	x	
33	FreeBSD 7.x (64bit)	x	
34	FreeBSD 8.x (32bit)	x	
35	FreeBSD 8.x (64bit)	x	
36	FreeBSD 9.x (32bit)	x	x
37	FreeBSD 9.x (64bit)	x	x
38	Mac OS X 10.6.x (32bit)	x	
39	Mac OS X 10.7.x (32bit)	x	
40	Mac OS X 10.7.x (64bit)	x	
41	NeoKylin Linux Advanced Server 6.x (64bit)	x	
42	NeoKylin Linux Desktop 6.x (64bit)	x	
43	OpenServer 5.0.6 (32bit)	x	
44	OpenServer 5.0.7 Maintenance Pack 5 (32bit)	x	
45	Oracle Linux 4.9 (32bit)	x	
46	Oracle Linux 4.9 (64bit)	x	
47	Oracle Linux 5.x (32bit)	x	
48	Oracle Linux 5.x (64bit)	x	
49	Oracle Linux 6.x (32bit)	x	x
50	Oracle Linux 6.x (64bit)	x	x
51	Oracle Linux 7.x (64bit)	x	x
52	OS X 10.10.x (64bit)	x	
53	OS X 10.11.x (64bit)	x	
54	OS X 10.8.x (64bit)	x	
55	OS X 10.9.x (64bit)	x	
56	Project Photon 1.0 (64bit)	x	
57	Red Hat Enterprise Linux 3.x (32bit)	x	
58	Red Hat Enterprise Linux 3.x (64bit)	x	
59	Red Hat Enterprise Linux 4.x (32bit)	x	
60	Red Hat Enterprise Linux 4.x (64bit)	x	
61	Red Hat Enterprise Linux 5.x (32bit)	x	x
62	Red Hat Enterprise Linux 5.x (64bit)	x	x
63	Red Hat Enterprise Linux 6.x (32bit)	x	x
64	Red Hat Enterprise Linux 6.x (64bit)	x	x
65	Red Hat Enterprise Linux 7.x (64bit)	x	x
66	Red Hat Enterprise Linux Atomic Host 7.x (64bit)	x	
67	Solaris 10 (32bit)	x	
68	Solaris 10 (64bit)	x	
69	Solaris 10 1/06 (Update 1) (32bit)	x	
70	Solaris 10 1/06 (Update 1) (64bit)	x	

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
71	Solaris 10 1/13 (Update 11) (32bit)	x	
72	Solaris 10 1/13 (Update 11) (64bit)	x	
73	Solaris 10 10/08 (Update 6) (32bit)	x	
74	Solaris 10 10/08 (Update 6) (64bit)	x	
75	Solaris 10 10/09 (Update 8) (32bit)	x	
76	Solaris 10 10/09 (Update 8) (64bit)	x	
77	Solaris 10 11/06 (Update 3) (32bit)	x	
78	Solaris 10 11/06 (Update 3) (64bit)	x	
79	Solaris 10 5/08 (Update 5) (32bit)	x	
80	Solaris 10 5/08 (Update 5) (64bit)	x	
81	Solaris 10 5/09 (Update 7) (32bit)	x	
82	Solaris 10 5/09 (Update 7) (64bit)	x	
83	Solaris 10 6/06 (Update 2) (32bit)	x	
84	Solaris 10 6/06 (Update 2) (64bit)	x	
85	Solaris 10 8/07 (Update 4) (32bit)	x	
86	Solaris 10 8/07 (Update 4) (64bit)	x	
87	Solaris 10 8/11 (Update 10) (32bit)	x	
88	Solaris 10 8/11 (Update 10) (64bit)	x	
89	Solaris 10 9/10 (Update 9) (32bit)	x	
90	Solaris 10 9/10 (Update 9) (64bit)	x	
91	Solaris 11 (64bit)	x	
92	Solaris 11.1 (64bit)	x	
93	Solaris 11.2 (64bit)	x	
94	Solaris 11.3 (64bit)	x	
95	SUSE Linux Enterprise Desktop 10 Service Pack 3 (32bit)	x	
96	SUSE Linux Enterprise Desktop 10 Service Pack 3 (64bit)	x	
97	SUSE Linux Enterprise Desktop 10 Service Pack 4 (32bit)	x	
98	SUSE Linux Enterprise Desktop 10 Service Pack 4 (64bit)	x	
99	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 1 (32bit)	x	
100	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 1 (64bit)	x	
101	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 2 (32bit)	x	x
102	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 2 (64bit)	x	x
103	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 3 (32bit)	x	x
104	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 3 (64bit)	x	x
105	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 4 (32bit)	x	x
106	SUSE Linux Enterprise Desktop 11 Service Pack 4 (64bit)	x	x
107	SUSE Linux Enterprise Desktop 12 (64bit)	x	x
108	SUSE Linux Enterprise Desktop 12 Service Pack 1 (64bit)	x	x
109	SUSE Linux Enterprise Server 10 Service Pack 3 (32bit)	x	
110	SUSE Linux Enterprise Server 10 Service Pack 3 (64bit)	x	
111	SUSE Linux Enterprise Server 10 Service Pack 4 (32bit)	x	
112	SUSE Linux Enterprise Server 10 Service Pack 4 (64bit)	x	
113	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 1 (32bit)	x	
114	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 1 (64bit)	x	
115	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 2 (32bit)	x	x
116	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 2 (64bit)	x	x

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
117	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 3 (32bit)	x	x
118	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 3 (64bit)	x	x
119	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 4 (32bit)	x	x
120	SUSE Linux Enterprise Server 11 Service Pack 4 (64bit)	x	x
121	SUSE Linux Enterprise Server 12 (64bit)	x	x
122	SUSE Linux Enterprise Server 12 Service Pack 1 (64bit)	x	x
123	SUSE Linux Enterprise Server 9 Service Pack 4 (32bit)	x	
124	SUSE Linux Enterprise Server 9 Service Pack 4 (64bit)	x	
125	Ubuntu 10.04 (32bit)	x	
126	Ubuntu 10.04 (64bit)	x	
127	Ubuntu 11.04 (32bit)	x	
128	Ubuntu 11.04 (64bit)	x	
129	Ubuntu 11.10 (32bit)	x	
130	Ubuntu 11.10 (64bit)	x	
131	Ubuntu 12.04 (32bit)	x	x
132	Ubuntu 12.04 (64bit)	x	x
133	Ubuntu 12.10 (32bit)	x	
134	Ubuntu 12.10 (64bit)	x	
135	Ubuntu 13.04 (32bit)	x	
136	Ubuntu 13.04 (64bit)	x	
137	Ubuntu 13.10 (32bit)	x	
138	Ubuntu 13.10 (64bit)	x	
139	Ubuntu 14.04 (32bit)	x	x
140	Ubuntu 14.04 (64bit)	x	x
141	Ubuntu 14.10 (32bit)	x	
142	Ubuntu 14.10 (64bit)	x	
143	Ubuntu 15.04 (32bit)	x	x
144	Ubuntu 15.04 (64bit)	x	x
145	ubuntu 15.10 (32bit)	x	x
146	Ubuntu 15.10 (64bit)	x	x
147	UnixWare 7.1.1 Maintenance Pack 5 (32bit)	x	
148	UnixWare 7.1.4 Maintenance Pack 4 (32bit)	x	
149	Windows 10 (32bit)	x	x
150	Windows 10 (64bit)	x	x
151	Windows 2000 (32bit)	x	
152	Windows 7 (32bit)	x	x
153	Windows 7 (64bit)	x	x
154	Windows 8 (32bit)	x	x
155	Windows 8 (64bit)	x	x
156	Windows 8.1 (32bit)	x	x
157	Windows 8.1 (64bit)	x	x
158	Windows Server 2003 (32bit)	x	x
159	Windows Server 2003 (64bit)	x	x
160	Windows Server 2003 R2 (32bit)	x	x
161	Windows Server 2003 R2 (64bit)	x	x
162	Windows Server 2008 R2 (64bit)	x	x

Sorszám	Operációs rendszer név	VMWare	HyperV
163	Windows Server 2008 (32bit)	x	x
164	Windows Server 2008 (64bit)	x	x
165	Windows Server 2012 R2 (64bit)	x	x
166	Windows Server 2012 (64bit)	x	x
167	Windows Server 2016 (64bit)	x	x
168	Windows Vista (32bit)	x	x
169	Windows Vista (64bit)	x	x
170	Windows XP (32bit)	x	x
171	Windows XP (64bit)	x	x
172	Bérelt operációs rendszer	x	x
173	Virtual Pool	x	x
174	OVA / OVF	x	x

12.15. Adatközpontban nyújtott kiegészítő szolgáltatások

12.15.1. Virtuális LAN szolgáltatás (DC VLAN)

Adatközponton belüli különböző hoszting termék és virtuális környezetek közti legalább egy fizikai portot tartalmazó virtuális helyi hálózat (VLAN) szolgáltatás, a különböző VIRT-VIRT környezet közti és virtuális clusteren belül VLAN szolgáltatás vagy K8sm belüli VLAN szolgáltatás.

A kiegészítő szolgáltatásnak nincs definiált sávszélessége, csak a használt fizikai és virtuális portok sávszélességei korlátozzák. A szolgáltatás egy Adatközponton belül működik.

12.15.2. Virtuális szerver bővítés online

Az aktuális virtuális szerver konfiguráció bővítése az Ügyfélportálunkon a businessportal.one.hu honlapon található űrlap kitöltésével rendelhető meg Igénybejelentésként a táblázatban található mennyiségi határig. A megrendelt bővítést, amennyiben megfelel a Igénybejelentés feltételeinek, a Szolgáltató **3 (három) munkanapon** belül teljesíti azzal, hogy csökkentés vagy **15 (tizenöt) napon** belül újabb bővítés az Ügyfélportálon nem kezdeményezhető. A módosított konfiguráció tárgyhavi díjkülönbözetét az egységarak alapján a Szolgáltató a soron következő számlában érvényesíti. Virtuális pool esetében a RAM bővítés storage (tárhely) bővítéssel is jár a RAM bővítés mértékének megfelelően. A storage bővítés esetén a megrendelt Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás díját a Szolgáltató a megnövekedett tárhelytel arányosan módosítja.

	Egységár (nettó Ft/hó)	Rendelhető mennyiség
Virtuális szerver CPU bővítés (vCPU/db)	5 864	4
Virtual Pool (VMware) CPU bővítés (vCPU/db)	5 864	8
Virtuális szerver RAM bővítés (/GB)	3 665	16
Virtual Pool (VMware) RAM bővítés (/GB)	3 665	32
Economic tier storage bővítés (/GB)	19	1 000
Balanced tier storage (HDD) bővítés (/GB)	58	1 000
High performance tier storage (SSD) bővítés (/GB)	104	1 000
SSD bővítés (/GB)	133	500
HDD bővítés (/GB)	46	1 000
SAS bővítés (/GB)	46	1 000
NLSAS bővítés (/GB)	19	1 000
SATA bővítés (/GB)	19	1 000

A virtuális szerver az adott architektúrára (VMware, HyperV, Virtual Pool) a meghatározott maximális virtuális szerver kapacitás mértékéig bővíthető.

12.15.3. Adatközponton belüli áthelyezés Szolgáltató kérésére

A Szolgáltató az adatközponti struktúra optimális kihasználásának biztosítása, bővítése vagy modernizálása érdekében jogosult a Felhasználó eszközeinek áthelyezését kezdeményezni.

A Szolgáltató az áthelyezést egyeztetve a Felhasználóval, az áthelyezés alatt a Szolgáltatás nyújtása szünetel.

12.15.4. Tárolási szolgáltatás

A Szolgáltató a Felhasználó megbízása alapján, vagy a Szerződés megszűnését követően, ha a Felhasználó az eszközeit nem szállítja el, az Eszközöket a tőle elvárható legnagyobb gondossággal elhelyezi és az Adatközpontban található raktárhelyiségben tárolja megfelelő teherbírású polcrendszeren történik a Szolgáltató által kijelölt pozícióban.

A Felhasználó csak olyan Eszközök tárolását kérheti, amelyek vonatkozásában szavatolja, hogy az Eszközök per-, teher- és igénymentesek, valamint, hogy azokon harmadik személynek nincs olyan joga vagy követelése, amely a Szolgáltatás nyújtásának akadályát képezhetné.

Amennyiben az Eszközök az Adatközpontban vannak, leszerelést és az átszállítást a Felhasználó végzi el a Szolgáltató közreműködésével. A bejutásra a kizárólag előzetes engedély alapján kerülhet sor a belépésre jogosult személy (**Ideiglenes belépési engedély** vagy **Személyzeti lista**) azonosítását követően.

Az Eszközök átadásáról Felek Átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesznek fel, a kárveszély viselése a Szolgáltatót terheli.

Az elhelyezett Eszközök tulajdonjogát a Szolgáltató nem szerzi meg, nem jogosult az Eszközöket használni, elidegeníteni vagy harmadik személy használatába átadni, bérbe adni.

12.15.5. Adatközponton belüli kábelezés

Adatközponton belüli géptermekekben különböző SH azonosítóval jelölt pozíciók között kérhető Ethernet alapú fizikai összeköttetés, amely a Felhasználó által megadott csatlakozással kerül kiépítésre.

Amennyiben a pozíciók más Felhasználó előfizetésében állnak, a szükséges engedélyek beszerzése a Felhasználó feladata.

A Szolgáltatás egyszeri és havidíját a Szolgáltató műszaki felmérés alapján egyedileg állapítja meg.

12.15.6. Alapszintű helyszíni támogatás (First-Line Support)

Az Adatközpontban elhelyezett berendezések üzemeltetéséhez szükséges támogatást a Szolgáltató napi **24 órában, évi 365 (366) napon** biztosítja. A Szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató vállalja (a Felhasználó kijelölt munkatársának kérésére):

- a.) ping teszt végrehajtása;
- b.) az elhelyezett berendezések szemrevételezését és a Felhasználó tájékoztatását (telefonon, e-mail-en, faxon) a tapasztalt jelenségekről;
- c.) a berendezéseken található nyomógombok segítségével a berendezés állapotának módosítását a Felhasználó távirányítása mellett és kérésére (remote hands);

d.) a berendezés ki-, bekapcsolását, újraindítását (reset) a Felhasználó távirányítása mellett és kérésére (remote hands).

A Szolgáltató szakemberei az itt felsorolt tevékenységeken kívül semmilyen egyéb javítást vagy vizsgálatot nem végezhetnek a szerveren. Amennyiben az újraindítás sem hozza meg a kívánt eredményt, a Felhasználó kérheti a szerver kikapcsolását, amíg annak hibaelhárításáról saját maga nem gondoskodik.

A Szolgáltatótól bérelt szerver esetén a Felhasználó kérheti a szervere hardveres javítását, illetve a javítás sikertelensége esetén annak kicserélését.

12.15.7. Szoftver bérlet kiegészítő szolgáltatás

Szerver elhelyezés és bérletfizikai infrastruktúra vagy Virtuális Szerver Szolgáltatás igénybevétele esetén a Felhasználónak lehetősége van a Microsoft® (Gyártó) szolgáltatóknak szóló licenclési konstrukciójában (Service Provider License Agreement, a továbbiakban: **SPLA**) részt vevő szoftverek havidíj ellenében közvetített szolgáltatás formájában történő használatára, amely a Felhasználó által használt szerverre telepíthető. Az SPLA keretén belül bérelt szoftver nem igényel beruházást, biztosítja a mindenkor elérhető a legfrissebb verziók, frissítések elérhetőségét és rugalmasan bővíthető vagy testre szabható. Az SPLA licencek havonta módosíthatók.

Az SPLA licencek nyomon követése és riportolása a Felhasználó vagy az általa megbízott Admin felhasználó feladata. A Szolgáltató jogosult a licencek rendszeres ellenőrzésére, a Felhasználó köteles közreműködni a szoftver audit elvégzésében. A Szolgáltató jogosult a szerverre licenclést megfigyelő alkalmazást telepíteni.

Az SPLA licencek díjazása a tényleges felhasználás alapján történik a Felhasználó adatszolgáltatása vagy a Szolgáltató auditja alapján. A Szolgáltató jogosult a licencdíjak változását vagy az árfolyamváltozást a tárgyhónapot követő számlában érvényesíteni.

A Szolgáltató a Kiegészítő szolgáltatás átadásával egyidejűleg a szoftver használatához szükséges kulcsokat, jelszavakat is átadja a Felhasználó részére.

A bérelt szoftver működéséért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a szoftver gyártójának vagy a Felhasználónak felróható okból bekövetkezett szoftverhibákért a Szolgáltató nem felel.

A szoftverbérlet során a Szolgáltató a választott szoftvert nem kizárólagos használatra adja a Felhasználó használatába, a szoftver tulajdonjogát a Felhasználó nem szerzi meg. A Felhasználó kizárólag a bérelt vagy a virtuális szerveren jogosult használni a szoftvert, ezt meghaladóan semmilyen jog nem illeti meg az Felhasználót a szoftverrel kapcsolatban.

A szoftverbérlettel kapcsolatban a Szolgáltató nem vállal rendelkezésre állást.

A szoftverbérlet időtartama a Szerződés időtartamához igazodik. Az SPLA lehetővé teszi, hogy annyi szoftvert használjon és amikor szükség van.

A bérelhető szoftverek felsorolását a Microsoft® SPLA mindenkor érvényes szerződési feltételei (Microsoft Volume Licensing Services Provider Use Rights) tartalmazzák, amely az alábbi weboldalon érhető el:

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?documenttype=SPUR&lang=English>

12.15.8. Operációs rendszer és/vagy alkalmazás üzemeltetés kiegészítő szolgáltatás

A Kiegészítő szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató operációs rendszer és/vagy alkalmazások üzemeltetését vállalja.

A szolgáltatás nyújtásának feltételei

- a.) Operációs rendszer üzemeltetési szolgáltatást a Szolgáltató kizárólag az általa biztosított bérelt szerverre általa telepített operációs rendszer üzemeltetésére vállal.
- b.) A Felhasználó csak indokolt esetben, az üzemeltetést végző, Szolgáltató munkavállalójával történt egyeztetés után, korlátozott jogkörrel léphet be a szerverre: adminisztrátori jogkörrel csak Szolgáltató munkavállalói rendelkezhetnek!
- c.) Alkalmazás üzemeltetés csak abban az esetben nyújtható, ha az alkalmazást futtató operációs rendszer üzemeltetése Szolgáltató hatáskörébe tartozik.
- d.) Általános üzemeltetési feladatok:
- da.) log gyűjtés, eseti jellegű log elemzés
 - db.) fejlesztési javaslatok
 - dc.) jogosultság kezelés
 - de.) adminisztrációs feladatok ellátása
 - df.) biztonsági frissítések telepítése

A Kiegészítő szolgáltatás részletes leírását a Szerződés tartalmazza.

Az operációs rendszer és alkalmazás üzemeltetésre alkalmazott válaszidők, hibaelhárítási idők

Szolgáltatás	Szolgáltatási időszak		Hibaelhárítás		Új igény megoldási ideje ⁴	Rendelkezésre állás
	Normál ¹	Ügyelet	Reagálás ²	Megoldás		
Op. rendszer üzemeltetés	8:00-16:30	16:30-8:00	4 óra	2 munkanap ⁵	5 munkanap	95,00%
Alkalmazás üzemeltetés	8:00-16:30	16:30-8:00	4 óra	nincs ⁶	5 munkanap	95,00%

¹ A törvényben meghatározott munkanapokon.

² Reagálási idő kezdete normál szolgáltatási időszakban a bejelentés időpontja, ügyeleti időszakban a következő normál időszak kezdete.

³ A megoldási idő kezdete azonos a reagálási idő igazolt időpontjával.

⁴ Az új vagy módosítás igényét, a szükséges paraméterek meghatározásával kérjük megadni. A bejelentéstől számítva, maximum **2 (két) munkanap** elteltével a Szolgáltató köteles nyilatkozni, az igény megvalósíthatóságáról. Hiányzó vagy hibás paraméterek esetén, azok pótlásának/javításának megadásától számítva a megvalósítás ideje újraindul.

⁵ Felhasználóval történő egyeztetést követően.

⁶ Felhasználóval történő egyeztetés függvényében a Szolgáltatás ideiglenesen, alternatív megoldás alkalmazásával is helyreállítható.

12.15.9. Emelt szintű helyszíni támogatás kiegészítő szolgáltatás

A kiegészítő szolgáltatás keretén belül az Adatközpontban a Szolgáltató külön Igénybejelentés esetén az alábbi feladatok elvégzését is vállalja:

- a.) Hotswap HDD cseréje,
- b.) Hotswap tápegység cseréje,

- c.) külső meghajtók, pendrive-ok, HDD-k cseréje,
- d.) eszköz ki- és beszerelése a Megrendelő rackjében (maximálisan **3 Unit** magas és/vagy maximálisan **20kg** súlyú eszköz esetén),
- e.) kábelezés azonosított eszközök azonosított portjai között.

A Igénybejelentés megtehető:

- a.) telefonon a díjmentesen hívható **06 80 911 014** telefonszámon a 2-es menüpontban
- b.) emailben az adatkozpont@2connect.hu címen

A Szolgáltató a Személyzeti listájában megjelöltek közül csak a Hardvercsere joggal és a Hardverelszállítási joggal rendelkező személytől fogad el Igénybejelentést. A Kiegészítő szolgáltatás a DC14 Professional adatközpontban kizárólag munkaidőben áll rendelkezésre.

A megrendelt feladatok csak akkor végezhetők el, ha az eszközök (pl.: HDD, kábelek stb.) egyértelműen feliratozva vannak. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a hibás feladat-meghatározásból (pl.: a HDD vagy kábel rossz megjelölése) fakadó, vagy csereeszközök hibás működése miatt bekövetkezett károkért.

A Kiegészítő szolgáltatás részeként a Szolgáltató egyedileg zárható lemezszekrényt biztosít a Felhasználó részére a cserealkatrészek tárolásához (mérete: **500x500x400 mm**). A Felhasználó feladata a raktárkészlet felállítása, és a selejtezett vagy kicserélt eszközök rendszeres elszállítása. A Szolgáltató eszközt csak a Felhasználó raktárkészletéből köteles cserélni.

A Kiegészítő szolgáltatás díjának elszámolása esetszám alapú. Ennek megfelelően minden, a jelen pontban felsorolt, megrendelt és teljesített minden egyes feladatot külön esetként kell elszámolni, függetlenül attól, hogy a Igénybejelentést egyben vagy külön adja le a Felhasználó. Kivételt képez a switch csere, amelyet 2 (két) esetként számol el a Szolgáltató.

Ha a Szolgáltató által teljesített esetszám a Szerződésben vállalt esetszámot egy naptári hónapban meghaladja, úgy a Szolgáltató jogosult a túlhasználatot kiszámlázni.

A Szolgáltató szakemberei jelen pontban felsorolt tevékenységeken kívül semmilyen egyéb javítást, szerelést vagy vizsgálatot nem kötelesek elvégezni.

A Szolgáltató a kért feladatot hiba esetén (pl.: ha HDD cseréje válik szükségessé) a bejelentéstől számított **60 (hatvan) percen** belül, új szolgáltatás iránti igény esetén (pl.: új kábelek behúzása) **4 (négy) órán** belül elvégzi.

12.15.10. Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás

A szolgáltatás a Veeam® Software termékének használatával történik, elsődlegesen virtuális gépek (virtual machine, továbbiakban: VM) rendszerkép (image) alapú mentését biztosítja az alábbi megoldásokkal:

- a.) „Backup and Replication” típusú mentés esetében a mentendő VM a Szolgáltató szerver virtualizációs szolgáltatásában fut,
- b.) „Cloud Connect Backup” típusú mentés esetében a mentendő VM a Felhasználó saját környezetében fut, ahol egy már üzemelő Veeam Backup and Replication környezet segítségével egy távoli tárhelyére készíthető másolat.

Éves rendelkezésre állás Backup and Replication valamint Cloud Connect backup esetében: évi **99,50%**, szolgáltatás kiesés egybefüggően maximum **24 óra**.

Amennyiben az ütemezett feladatok végrehajtása bármilyen okból, pl. hiba vagy tervezett karbantartás, nem lehetséges, úgy az elmaradt feladatok futtatását:

a.) Backup and Replication esetében a Szolgáltató a hiba elhárítását követően, a Felhasználó által meghatározott időszak (backup window) figyelembevételével soron kívül elvégzi. (Amennyiben a konfigurált feladatban ilyen nincs meghatározva, a feladat bármikor végrehajtható).

b.) Cloud Connect backup esetében az elmaradt feladatok futtatása Felhasználó hatáskörébe tartozik.

Backup and Replication esetén további paraméter

Szolgáltatás	Reagálási idő	Visszaállítás megkezdése	Visszaállítás befejezése
Mentésből visszaállítás	30 perc	Munkaidőben (munkanapokon 8:00 – 16:30) 2 órán belül Munkaidőn kívül 4 órán belül	Nincs garantált visszaállítás*

* A visszaállítandó adat mennyisége, típusa és a mentő rendszer terheltségétől függ a visszaállítás időtartama, ezért általános vállalás erre vonatkozóan nincs.

12.15.10.1 Backup and Replication

A Szolgáltató által biztosított Virtuális szerver szolgáltatásában futó virtuális gép mentésére alkalmas. A mentés alkalmazható virtuális szerverre és virtual pool-ra is, VMware és Hyper-V alapú virtualizáció esetén egyaránt. A virtuális gépekről készült mentések diszk alapú rendszeren kerülnek tárolásra, a szolgáltatás szalagos tárolást nem biztosít.

A Kiegészítő szolgáltatás alapértelmezetten nem garantálja, hogy a mentendő adatok és azok mentése különböző tároló kiszolgálókon kerül elhelyezésre. Kifejezett igény esetén azonban lehetőség van eltérő tároló kiszolgáló és/vagy telephelyen történő tárolásra is.

A Kiegészítő szolgáltatás keretében két típusú, részben eltérő funkcionalitású Veeam alkalmazás kerül használatra:

a.) Standard kiadás,

b.) Enterprise kiadás.

Az egyes verziók által biztosított, biztosítható funkciók:

	Funkció	Standard	Enterprise
Mentés	Teljes, image alapú VM mentés	x	x
	Microsoft Active Directory (2003 SP2+)	x	x
	Microsoft Exchange (2010 SP1+)	x	x
	Microsoft SQL Server (2005 SP4+)	x	x
	Microsoft SharePoint (2010+)	x	x
	Oracle DB (11g, 12c)		x
	VeeamZIP (ad-hoc mentés külön fájlba)	x	x
	Titkosított mentés	x	x elveszett jelszó védelemmel
Visszaállítás	Teljes VM visszatöltés (az eredeti helyére vagy ideiglenesen mellé)	x	x
	Egyedi VM fájl (konfigurációs fájl, virtuális diszk) visszatöltés	x	x
	Fájl szintű visszatöltés (a támogatott, nem titkosított fájlrendszerek esetében)	x	x

Funkció	Standard	Enterprise
Microsoft Active Directory	Egyedi felhasználói vagy számítógép objektum LDIFDE formátumban	Több objektum és konténer, GPO, AD integrált DNS rekord visszatöltés*
Microsoft Exchange	Postafiók visszaállítás Objektum típustól függően msg vagy pst formátumban)	x*
Microsoft SQL Server	Point in time export fájlba	Agentless tranzakciós log mentés és visszatöltés, tranzakciós szintű SQL objektum visszatöltés (táblák, tárolt eljárások, ...) az eredeti helyükre vagy egy új SQL szerverre*
Microsoft SharePoint	Objektum típustól függően site, elem visszatöltés eredeti formátumban és/vagy DAT/XML formátumban	Teljes site, site collection visszatöltés*
Oracle DB	-	Teljes adatbázis visszatöltés, agentless, tranzakciós log mentés és visszatöltés, tranzakciós szintű adatbázis visszatöltés az eredeti helyükre vagy egy új SQL szerverre*

*Bizonyos esetben akár az eredeti helyére is történhet a visszaállítás.

Az Enterprise kiadásban elérhető visszaállítási funkciók csak bizonyos feltételek teljesítése mellett biztosíthatók, ilyen feltételek, kifejezetten, de nem kizárólagosan:

- a.) a szükséges adminisztrátori jogkör biztosítása Szolgáltató számára,
- b.) a mentő rendszer és a produktív környezet között közvetlen LAN kapcsolat szükséges, amely kialakítása nem képezi részét a Veeam alapú mentési szolgáltatásnak,
- c.) a visszaállítandó objektumhoz kapcsolódó szerverrel/alkalmazással azonos verziójú ideiglenes szerver, amely nem képezi részét a Veeam alapú mentési szolgáltatásnak.

A Kiegészítő szolgáltatás nyújtásához az alábbi információkat kell megadni:

- a.) mentendő VM-ek/erőforrások felsorolása (szolgáltatás azonosító és/vagy VM név)
- b.) mentések gyakorisága (óránként, naponta, hetente, ...)
- c.) megőrzési pontok száma
- d.) opcionálisan:
 - (i) preferált időszak a mentés végrehajtására
 - (ii) amennyiben az egyes VM-ek/erőforrások mentését eltérő módon igényli, úgy annak részletezése (pl. csak rendszer diszk mentést igényel)

A megőrzési pontok és a mentési gyakoriság szorzata megadja az elérhető legrégebbi mentett állapot idejét (RPO): pl. **1 óra**s mentési gyakorisággal, **24 megőrzési ponttal** a legrégebbi elérhető adat 24 óra vagy pl. heti mentési gyakorisággal, **4 megőrzési ponttal** az **1 hónappal** korábbi állapot érhető el.

A mentési feladatok futtatása során az első mentés egy teljes mentést eredményez, majd minden további futtatás egy új inkrementumot hoz létre. Amennyiben rendelkezésre áll a megadott megőrzési pont, a továbbiakban az új inkrementum létrehozását követően a teljes mentés és a legrégebbi inkrementum összeolvasztásra kerül.

A mentések konfigurálása, a mentés és visszaállítás futtatása szolgáltatói hatáskörben történik. A mentő rendszerhez Megrendelő számára hozzáférés nem biztosítható.

A mentések az alábbi feltételekkel készülnek el:

- a.) két mentés között létrejött majd törölt változások nem kerülnek mentésre,
- b.) a mentések a mentés idején aktuálisan elérhető adatok visszatöltését biztosítják,
- c.) amennyiben Megrendelő nem nyilatkozik a mentés gyakoriságáról, hetente készül mentés, 4 megőrzési ponttal,
- d.) a mentések végrehajtására a cél intervallum naponta **22:00 – 06:00 óra** közötti időszak.

Abban az esetben, ha a Felhasználó nem határoz meg ettől eltérő preferált mentési időszakot (backup window), akkor Szolgáltató a mentési feladatok végrehajtását ebben az időszámban hajtja végre, azonban az ettől való eltérés nem tekintendő hibás teljesítésnek.

Kiegészítő szolgáltatás részét képező és nem részét képező komponensek felsorolása

A szolgáltatás része	Nem része a szolgáltatásnak
• Megrendelő által megadott paraméterek alapján a mentési feladatok konfigurálása • Mentési feladatok futtatása • Mentések státuszával kapcsolatos információ nyújtás • Visszatöltések végrehajtása • Adatok tárolása • Mentési környezet üzemeltetése	• Önkiszolgáló felület biztosítása • A mentett adat minőségének ellenőrzése* • Visszatöltési tesztek végrehajtása • Visszatöltés során az eredeti szerver virtualizációs szolgáltatásban meghatározott erőforrásokon felül, további erőforrás biztosítása

* A már eredetileg is sérült, hibás fájlrendszer, sérült OS esetében a visszatöltés ugyan sikeres lehet, de a visszaállított adatok minősége a Felhasználó számára nem megfelelőek.

Kiegészítő szolgáltatáshoz kapcsolódó üzemeltetési és egyéb feladatokhoz kapcsolódó felelősségi körök

Feladat	Szolgáltató	Felhasználó
Mentési feladatok paramétereinek meghatározása	H	F
Mentési feladatok konfigurálása	F	-
Mentések státuszával kapcsolatos információ nyújtás	F	-
Visszatöltések végrehajtása	F	H

(F=Felelős, H=Hozzájárul)

Szolgáltatás korlátok

Mutató	Mennyiségi korlát	Mennyiségi egység
Visszaállítások száma naponta	2	db
Visszaállítások száma havonta	4	db

12.15.10.2 Cloud Connect

A Felhasználó által üzemeltetett infrastruktúrában futó virtuális gépek mentésére alkalmas, amennyiben a Felhasználó Veeam Backup and Replication alapú mentési rendszerrel is rendelkezik.

A Felhasználó hozzáférést kap Szolgáltató üzemeltetésében lévő Cloud Connect környezethez és oda, mint távoli tárterületre saját hatáskörben mentéseket helyezhet el. A szolgáltatás igénybevételéhez Szolgáltató alapértelmezetten **100 Mbit/s-os** sávszélességet biztosít a hozzáférési ponton.

A tárhelyhez való hozzáféréshez az alábbi adatokat kell megadni:

- a.) szolgáltatás hozzáférési pontja: DNS név vagy IP cím, port szám,
- b.) kiszolgáló tanúsítvány azonosítója,
- c.) felhasználói név (amely egyezik a szolgáltatás azonosítójával: CB1Axxxx)
- d.) egyedi jelszó

Szolgáltató által megadott adatokkal a Felhasználó saját Veeam Backup and Replication környezetében az alábbi lépések elvégzésével tudja a szolgáltatást konfigurálni:

- a.) Backup Infrastructure -> Service providers -> Add service provider...

Varázsló futtatása a szükséges paraméterek megadásával

- b.) Backup Infrastructure -> Backup Repositories: ellenőrzés, hogy megjelent-e a kívánt, cloud típusú backup repository
- c.) Backup and Replication: új vagy meglévő backup job-ok és/vagy backup copy job-ok konfigurálása az új cloud repository használatával.

A Kiegészítő szolgáltatás keretében Szolgáltató a szükséges infrastruktúrát annak szolgáltatás hozzáférési pontján biztosítja. A szolgáltatói környezethez a Felhasználó csak a tárhely elérésén keresztül rendelkezik hozzáféréssel, azon túl további jogosultsággal nem rendelkezik.

A Kiegészítő szolgáltatás keretében a Felhasználó saját hatáskörben, saját igényei alapján veheti igénybe a szolgáltatást. Oda adatot az általa konfigurált erőforrásokról, az általa konfigurált ütemezéssel tölt fel. A feltöltött adatok visszatöltését szintén önállóan, Szolgáltató közreműködése nélkül tudja végrehajtani. (Amennyiben az ehhez szükséges infrastruktúrája rendelkezésre áll.)

Lehetőség van a tárhelyre feltöltött adatok titkosítására is, amelyet a Felhasználó a Szolgáltató közreműködése nélkül képes konfigurálni. (A titkosíráshoz használt kulcs biztonságos helyen történő tárolása Felhasználó feladata és felelőssége.)

A Kiegészítő szolgáltatás igénybevételéhez a Felhasználó rendszerében az aktuálisan elérhető Veeam Backup and Replication verziót megelőző, maximum **2 (két) verzióval** korábbi verzió használata támogatott.

Szolgáltató saját környezetét a gyártó által biztosított, általánosan elérhető utolsó fő verzión üzemelteti.

Kiegészítő szolgáltatás részét képező és nem részét képező komponensek felsorolása

A szolgáltatás része	Nem része a szolgáltatásnak
• Hozzáférési pont biztosítása • Tárterület biztosítás • Szükséges jogosultság biztosítása • Adatok tárolása • Mentési környezet üzemeltetése	• Felhasználó mentési rendszerének konfigurálása • Mentési feladatok konfigurálása • Mentési feladatok futtatása • Visszatöltések végrehajtása

Kiegészítő szolgáltatáshoz kapcsolódó üzemeltetési és egyéb feladatokhoz kapcsolódó felelősségi körök

Feladat	Szolgáltató	Felhasználó
Hozzáférési pont biztosítása	F	-
Térület biztosítása	F	-
Szükséges jogosultság biztosítása	F	-
Felhasználó mentési rendszerének konfigurálása	-	F
Mentési feladatok konfigurálása	-	F
Mentési feladatok futtatás	-	F
Visszatöltések végrehajtása	-	F

(F=Felelős, H=Hozzájárul)

Szolgáltatás korlátok

Mutató	Mennyiségi korlát	Mennyiségi egység
Konkurens kapcsolatok száma	2	db
Sávszélesség*	100	Mbit/s

* Az adatátvitel során rendelkezésre álló sávszélesség Layer2 (Ethernet) szinten értendő, amelybe beletartozik az alkalmazott protokoll által igényelt adatátviteli kapacitás (overhead) is.

12.15.10.3 Veeam alapú mentés kiegészítő szolgáltatás díjszabása

Funkció	Backup and Replication		Cloud Connect Backup
	Standard	Enterprise	
10GB / 24 óra / példány			
Egyszeri díj (nettó)	15 000	15 000	15 000
Havidíj (nettó Ft/hó)	3 326	5 069	3 803
Fizikai infrastruktúra			
Standard létesítési idő ¹	10 munkanap		

¹ Szolgáltató – tekintettel a szerver szállítójának feltételeire – ezt a létesítési időt maximum **2 db** szerver bérlete esetén vállalja.

Operációs rendszer és/vagy alkalmazás üzemeltetés esetén szoftver telepítést alapértelmezett konfigurációval végzünk. A Felhasználó igényeinek megfelelő, testreszabott rendszer kialakítását és konfigurálását Szolgáltató által végzett felmérést – kérdéssor megfelelő kitöltését – követően **5 (öt) munkanapon** belül biztosítunk. A Felhasználó hiányos vagy késedelmes adatszolgáltatása esetén Szolgáltató mentesül a vállalt határidő nem teljesítésének következményei alól.

12.16. Késedelmes és hibás teljesítés esetén érvényes kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

12.16.1. Kötbér mértéke és megfizetésének módja

A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a vállalt, az egyes szolgáltatási elemekre vonatkozó szolgáltatási szintek alatt nyújt szolgáltatást, úgy kötbért köteles fizetni a Felhasználó részére. A kötbérszámítás alapját csak azon szolgáltatási elemekre vonatkozó díjak képezik, amelyek tekintetében a Szolgáltató szerződésszegést követett el. Amennyiben a díj mértéke nem állapítható meg, a Szolgáltató a hibás teljesítéssel arányos kötbér megfizetésére köteles.

A kötbér érvényesítési igényét a Felhasználónak írásban kell a Szolgáltató felé benyújtania.

Amennyiben az ESzSzF alapján bármelyik Fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja a Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a Szerződésben feltüntetett vagy más módon meghatározott díj ÁFA nélküli (nettó) összege értendő.

A Felhasználót megillető kötbér az arra adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A jogosként elbírált igényt a Szolgáltató

- a.) a havi számlán a Felhasználó számlaegyenlegén történő jóváírásként érvényesíti, vagy
- b.) a Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét a Felhasználó részére egy összegben – amennyiben a Szolgáltató a Felhasználó szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással fizeti meg.

12.16.2. Kötbér a szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelme miatt

A Szerződésben meghatározott határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege informatikai és egyéb szolgáltatás esetén a havidíjnak megfelelő összeg **1/30 (egyharmcad)** részének **négyszerese**, minden megkezdett naptári nap után, de legfeljebb az érintett Szolgáltatás **1 (egy) havi** díjának összege.

A Szolgáltatót nem terheli kötbérfizetési kötelezettség, ha a késedelemét kimenti, vagy olyan késedelem esetén, amely a Szolgáltatónak nem felróható okból (pl. szállítói késedelem, a Felhasználó vagy harmadik személyek okozta akadályoztatás miatt) következett be.

12.16.3. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes óra után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke informatikai és egyéb szolgáltatás esetén minden kiesett óra után a Szolgáltatás havidíjának megfelelő összeg **1 órára vetített eső összegének négyszerese**, de legfeljebb **1 (egy) hónap** havidíjának megfelelő összeg. Amennyiben a kiesés mértéke nem éri el az **1 (egy) órát**, úgy a Szolgáltató a kiesés mértékével arányos kötbért fizet.

A Felhasználót nem illeti meg kötbér, ha

- a.) a hibát a Felhasználó az ESzSzF-ben írtak szerint nem jelentette be,
- b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította,
- c.) a javítás elhalasztását a Felhasználó kérte,
- d.) a hibát Vis Maior helyzet idézte elő, vagy
- e.) a Szolgáltatás nyújtása ellehetetlenült, a műszaki alkalmasság megszűnése miatt szünetel és a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból nem állítható helyre.

12.16.4. Kötbér a Szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt

Amennyiben a Szerződés egyedi szolgáltatásminőségi követelményként meghatározza az adott Szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét (SLA), és az egyedi hibák miatti összes szolgáltatás kiesési idő meghaladja a vállalt éves kiesési időtartamot, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni.

A Szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét a meghatározott időszakra vonatkozóan az alábbi időtartamok aránya adja meg %-ban kifejezve:

- a.) azon kiesett (hibás) időszakok összessége, amely alatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető;
- b.) teljes idő, amely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető.

Kiesési időnek számít, ha a Felhasználó a Szolgáltatást a hiba következtében nem, vagy a Szolgáltató által vállalt (garantált) minőséghez képest alacsonyabb minőségben volt képes igénybe venni.

A kötbér mértéke informatikai és egyéb szolgáltatás esetén a Szolgáltatás havidíjának megfelelő összeg **1 (egy) órára vetített eső összegének négyszerese** minden kiesett óra után, amely meghaladja a vállalt értéket. A Szolgáltató által így fizetendő kötbér maximális összege **1 (egy) hónap** havidíjának megfelelő összeg. Amennyiben a kiesés mértéke nem éri el az **1 (egy) órát**, úgy Szolgáltató a kiesés mértékével arányos kötbért köteles fizetni.

A Felhasználót nem illeti meg kötbér

- a.) ha a hibát az ESzSzF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- b.) ha a hibát Vis Maior helyzet idézte elő,
- c.) a karbantartások időtartamára.

A Szolgáltató ugyanazon hibára tekintettel csak egy jogcímen fizet kötbért, azaz, ha már történt kötbér fizetés a Felhasználó részére a hibajavítási idő túllépése miatt, úgy a rendelkezésre állás megsértése esetén fizetendő kötbér összegének kiszámításakor a már így megállapított és/vagy kifizetett időtartamot le kell vonni.

12.16.5. Felhasználó által fizetendő kötbér a határozott idejű Szerződés lejáratára előtti teljes vagy részleges megszűnése miatt

Amennyiben a határozott időtartamú Szerződés a Felhasználó érdekkörében felmerülő ok miatt a határozott időtartam lejáratára előtti részben vagy egészben megszűnik – ideértve a Szerződés értékét vagy mennyiségét csökkentő módosítást is –, az érintett szolgáltatás-elem vonatkozásában a kötbérszámítás alapja

- a.) az ESzSzF-ben, a Szerződésben vagy más módon meghatározott és a Felhasználó által megfizetett egyszeri (belépési) díj különbözete, és
- b.) a Szerződés részleges megszűnésétől a Szerződés szerinti határozott időtartam lejáratáig járó havidíjak és a Felhasználó által megfizetett havidíjak különbözetének összege, vagy
- c.) a Szerződés teljes megszűnésétől a Szerződés szerinti határozott időtartam lejáratáig járó havidíjak összege.

Ugyanez a jogkövetkezmény terheli a Felhasználót abban az esetben is, ha a határozott időre kötött Szerződést a Szolgáltató mondja fel a Felhasználó szerződésszegő magatartására való hivatkozással.

A Szolgáltató a kötbérfeltételeket arra tekintettel állapította meg, hogy a Szolgáltatást a Felhasználó az általa vállalt határozott időtartam alatt a Szerződésben meghatározott díjak ellenében igénybe veszi.

12.16.6. Díjvisszatérítés rendje

A Felhasználó egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén a Szolgáltató a Felhasználó kifejezett írásbeli kérésére fizeti vissza a különbözetet.

A Felhasználó egyenlegén keletkezett túlfizetést a következő havi számlában a számlaegyenlegen történő jóváírással, vagy

a.) a Felhasználó más folyószámlájára történő átvezetéssel, vagy

b.) amennyiben a túlfizetés a Felhasználótól eltérő befizető befizetése(i) nyomán keletkezett, a befizető által megadott bankszámlára történő átutalással

20 (húsz) napon belül teljesíti a Szolgáltató.

A visszatérítési módok abban az esetben is alkalmazhatók, ha a jogviszony megszűnése miatt az adott folyószámlán nem készül több számla.

12.17. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból

A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató technikai ügyletet, hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet rendszeres, tervezett vagy nem tervezett.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a rendszeres, tervezett vagy nem tervezett karbantartás miatti szünetelés nem minősül a Szolgáltató részéről szerződésszegésnek, ezzel összefüggésben a Felhasználó nem jogosult sem kötbér, sem kárigény érvényesítésére a Szolgáltatóval szemben és nem jogosult továbbá a Szerződés felmondására sem.

12.17.1. Rendszeres karbantartás

Tervezett üzemkiesés lehet fenntartási célú karbantartás, amely a Szolgáltató által üzemeltetett hálózatok és eszközök rendszeres karbantartása, felújítása, cseréje, illetve üzemeltetési célú karbantartás, amely az adott Szolgáltatásra vonatkozó Változás és Kiadás tevékenységek elvégzése, valamint megfelelőségi audit során állhat elő.

A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges rendszeres munkákat végzi, amelyek a Szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat-felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. Az üzemeltetési célú karbantartás pl. a gyártó által kiadott szoftveres frissítés telepítésével járó tevékenységeket jelenti.

A Szolgáltató az előre tervezett karbantartásról legalább **15 (tizenöt) nappal** a tervezett karbantartás időpontját megelőzően értesíti a Felhasználót.

A fenntartási célú, több ügyfelet érintő rendszeres karbantartást a Felhasználó jóváhagyása nélkül az értesítésben megjelölt időpontban hajtja végre a Szolgáltató. Az üzemeltetési célú karbantartás esetén a Felhasználó a Szolgáltató által megküldött egyeztető javaslat kézhezvételét követő **2 (két) munkanapon** belül írásban köteles nyilatkozni a karbantartás jóváhagyásáról vagy jogosult új időpont(ok) felajánlásával a karbantartást elutasítani. Amennyiben a Felhasználó a karbantartást jóváhagyta, vagy amennyiben megadott határidőig nem jelez vissza, válaszában hiányában Szolgáltató bejelentése elfogadottnak tekintendő, a karbantartás a felajánlott időpontban végrehajtásra kerül.

Az üzemeltetési célú tervezett karbantartási tevékenységet – amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó annak körülményeiről előzetesen megállapodott – a kiadáskezelési megállapodásban foglaltak szerint hajtja végre. A kiadáskezelési megállapodás kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbiakat tartalmazza:

- a.) felelőségek, hatáskörök,
- b.) a kiadáskezelés érvényességi területe (kiterjedése),
- c.) a kiadástípusok meghatározása,

- d.) kiadástípusok ütemezése és annak módja,
- e.) kiadástípusok elfogadásának módja,
- f.) ütemezett üzembeállítás miatti esetleges leállások kezelése,
- g.) üzembe állítás felülvizsgálat kezelése,
- h.) Sztenderd kiadási tevékenység meghatározása – kapcsolódó sztenderd változások felsorolása,
- i.) a sürgős kiadás meghatározása.

Ha a Felhasználó nem teszi lehetővé Szolgáltató számára az üzemeltetési célú tervezett karbantartási tevékenység elvégzését, úgy Szolgáltató a halasztás időtartama alatt mentesül a vállalt szolgáltatásminőségi paramétereknek az elmaradt karbantartással összefüggésben való alul teljesítésének következményei alól.

A fenntartási célú rendszeres karbantartás, valamint a tervezett üzemeltetési célú karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időbe.

A rendszeres karbantartás körébe esik azon harmadik személyek, különösen az áramszolgáltatók vagy más közművek által nyújtott szolgáltatások, illetve általuk üzemeltetett hálózatok karbantartása is, amelyek befolyásolják a Szolgáltató hálózatának üzemszerű működését. A Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább **15 (tizenöt) nappal** korábban értesíti a Felhasználót, amennyiben erről a harmadik személy tájékoztatta a Szolgáltatót.

A fenntartási célú karbantartás, illetve a felújítás a Szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

Amennyiben a Szolgáltató Társszolgáltató hálózatának igénybevételével nyújtja a Szolgáltatást, a Társszolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a Szolgáltatás szünetelése.

A fenntartási célú rendszeres karbantartás esetén a Felhasználót a díjfizetés alóli mentesség nem illeti meg.

12.17.2. Nem tervezett üzemkiesés

Nem tervezett üzemkiesés a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, végzésekor (nem tervezett karbantartás, Sürgős Kiadás, Sürgős Változás), illetve a Szolgáltató és a Felhasználó érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (Vis Maior), valamint mindkét Fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató a Felhasználót a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról haladéktalanul, lehetőleg legalább **24 (huszonnégy) órával** korábban értesíti.

Amennyiben a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben olyan állapot áll elő, amely a Szolgáltatás leállításával vagy Súlyos incidens (üzemzavar) kockázatával fenyeget, ebben az esetben a Szolgáltató a Sürgős Változást nem tervezett karbantartás keretében haladéktalanul, a Felhasználó előzetes értesítése nélkül végrehajtja.

13. Készülékkontroll szolgáltatás

A Készülékkontroll szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Kiemelt Üzleti Előfizető az általa használt okos telefonokat (smartphones) és táblagépeket (a továbbiakban együtt okos eszköz vagy okos eszközök), illetve azok tartalmát távolról kontrollálni tudja. A Szolgáltatás központi eleme a Készülékkontroll szerver, amelyet a Szolgáltató Előfizetője számára a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy biztosít, a szerver szerver hotelben történő elhelyezésével.

A Készülékkontroll szerverhez kapcsolódnak távoli eléréssel a Felhasználó okos eszközei. Amennyiben a Felhasználó nem a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által üzemeltetett, szerver hotelben elhelyezett szerver használata mellett dönt, úgy a Felhasználó oldaláról szükséges biztosítani egy, a Szolgáltatóval folytatott konzultációt követően meghatározott paraméterekkel rendelkező szervert.

A Készülékkontroll szolgáltatás internetes felületen keresztül, felhasználó név és jelszó megadásával érhető el: www.mdm.one.hu

Dedikált szerver esetén a szerver a Felhasználó által kért egyedi címen érhető el.

A Szolgáltatás használata a Felhasználó részéről az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény 2. §-a) pontjában meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásnak minősülhet. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás ebben a vonatkozásban egyszerű adatátvitelnek minősül, melynek következtében a Felhasználó által nyújtott szolgáltatás tartalmával okozott kárért elsősorban a Felhasználó, míg a Szolgáltató csupán a jelen bekezdésben említett törvény 8. §-a szerint, mint közvetítő szolgáltató felel. A Szolgáltató a vele szemben támasztott kártérítési igény alóli mentesülése érdekében az említett törvényben meghatározott intézkedések megtételére jogosult, továbbá amennyiben a Szolgáltató ezeket az intézkedéseket a jogszabályban meghatározott feltételek szerint megteszi, vele szemben semmiféle jogcímen igényérvényesítésre a Felhasználó nem jogosult.

Az egyes mobil operációs rendszerekkel elérhető funkciókat részletesen a Funkciótáblázat (az ESzSzF 4. számú melléklete) tartalmazza. Szolgáltató kifejezetten felhívja a Felhasználó figyelmét arra, hogy az egyes funkciók elérhetősége az okos eszköz operációs rendszerétől és a készülék gyártójától, típusától is függ. Ezért – különös tekintettel, de nem kizárólag az Android rendszerű okos eszközökre – Szolgáltató a Felhasználó számára külön szakértékesítési támogatást és előzetes műszaki kipróbálási, tesztelési lehetőséget biztosít. A sikeres tesztelés a szerződéskötés előfeltétele.

A Felhasználó okos eszközeinek tartalma a Szolgáltatás használatával a Felhasználó által kijelölt rendszergazda részére távoli eléréssel hozzáférhetővé válik. A Szolgáltatás által Előfizető számára biztosított távoli eléréssel megvalósítható beavatkozások részletes bemutatását a 13.1. pont tartalmazza.

13.1. Okos eszközök menedzselése

Az okos eszközök menedzselése a következő főbb területekre terjedhet ki:

13.1.1. Alkalmazás menedzsment

A Készülékkontroll lehetővé teszi, hogy a Felhasználó a Készülékkontroll szolgáltatásra regisztrált okos eszközökre internetkapcsolaton keresztül alkalmazásokat telepítsen, töröljön, vagy már telepített alkalmazásokat távolról frissítsen.

13.1.2. Eszköz menedzsment

A Készülékkontroll szolgáltatással a Felhasználó láthatja – a szolgáltatás internetes felületén keresztül – a menedzselt eszközök fizikai paramétereit (pl. memória, processzor), operációs rendszerét, a vezeték nélküli kapcsolatok paramétereit, az eszköz gyári számát (IMEI), földrajzi helyét (GPS koordináták alapján).

A Készülékkontroll szolgáltatásra regisztrált okos eszközökre a Felhasználó riportot tud futtatni, amiből meg tudja állapítani, melyik eszköztípusból hány darabbal rendelkezik. Az eszközállomány felmérése segít a beszerzési döntésekben.

Szerviztörténet: a Készülékkontroll szolgáltatásra regisztrált okos eszközökhöz szerviztörténet rögzíthető, amely alapján visszakereshető, hogy az adott készülék mikor volt javításon, illetve milyen javításokat hajtottak végre rajta.

13.1.3. Konfigurációs menedzsment

A Készülékkontroll lehetővé teszi, hogy a Felhasználó a Készülékkontroll szolgáltatásra regisztrált okos eszközökön internetkapcsolaton keresztül alkalmazások beállításain távolról változtasson.

13.1.4. Security (biztonság) menedzsment

A Felhasználó a Készülékkontroll szolgáltatásra regisztrált okos eszközökön internetkapcsolaton keresztül funkciókat korlátozhat. A korlátozható, letiltható funkciók:

- Kamera használatának letiltása/engedélyezése
- Bluetooth használatának letiltása/engedélyezése
- Alkalmazások telepítésének letiltása/engedélyezése

13.1.5. Távoli elérés

A Készülékkontroll lehetővé teszi, hogy a Felhasználó a Készülékkontroll szolgáltatásra regisztrált okos eszközökön internetkapcsolaton keresztül átvegye az eszköz irányítását, és vezérelje a készülék billentyűzetét, képernyőjét. Így a Felhasználó a készülék gombjait távolról meg tudja nyomni, a készülék menüjébe be tud lépni.

13.1.6. Adatmentés, visszaállítás

A Felhasználó a Készülékkontroll szolgáltatásra regisztrált okos eszközök tartalmát internetkapcsolaton keresztül a Készülékkontroll szerverre tudja menteni, vagy a Készülékkontroll szerverről egy előzőleg mentett állapotot vissza tud állítani. Az adatmentést mind a Felhasználó, mind a készülék használója kezdeményezheti, a visszaállítást csak a Felhasználó tudja indítani.

A Felhasználó a Készülékkontroll szerveren állíthatja be, hogy mely tételeket (telefonkönyv, SMS, naptár, készülék kiválasztott könyvtárai), milyen adatmennyiségig (Mbyte) és milyen gyakorisággal (időzítés) kíván menteni.

A szerverre mentett adatok 256 bites AES titkosítási algoritmussal tárolódnak a Készülékkontroll szerveren. Az adatmentéshez a készülék használója jelszót állíthat be.

13.1.7. Távoli törlés

A Készülékkontroll lehetővé teszi, hogy a Felhasználó a Készülékkontroll szolgáltatásra regisztrált okos eszközök tartalmát internetkapcsolaton keresztül törölje.

13.2. Készülékkontroll alkalmazások (agentek)

A Készülékkontroll ún. agenteket (speciális alkalmazásokat) telepít az okos eszközökre. Ezek az agentek keresztül kommunikálnak az okos eszközök a szerverrel biztonságos, SSL adatkapcsolaton. A különböző agentek különböző funkciókat valósítanak meg.

Elérhető agentek és azok funkciói:

13.2.1. Base agent

A Base agent teszi lehetővé, hogy alkalmazások legyenek telepíthetők, törölhetők az okos eszközökön, azokra konfigurációkat lehessen küldeni, valamint lehetővé teszi az eszköz tartalmának távoli törlését és alkalmazások indítását, beleértve további Készülékkontroll agentek telepítését is.

13.2.2. Device Monitor agent

A Device Monitor agent összegyűjti a különböző eszközjellemzőket, mint például: WLAN Mac cím, futó munkafolyamatok, telepített alkalmazások. Ez teszi lehetővé a távoli elérést és adatok elérését a készülék működéséről.

13.2.3. File Manager agent

A File Manager agent lehetővé teszi az adminisztrátor számára, hogy távolról elérje az okos eszköz fájlrendszerét, és állományokat tölthessen le vagy fel.

13.2.4. Backup agent

A Backup agent segítségével másolat készíthető az okos eszközön tárolt adatokról, az adatok mentése a Készülékkontroll szerverre történik. A Készülékkontroll szerveren így megtalálható felhasználói adatok később visszatölthetők az eredeti vagy akár új okos eszközre is.

13.2.5. Security Monitor agent

A Security Monitor agent lehetővé teszi a megfelelő biztonsági szabályok alkalmazását az okos eszközön. A funkciók kiterjednek a Bluetooth kapcsolat letiltására, az alkalmazás telepítés letiltására, és alkalmazások okos eszköz általi elérhetőségének tiltására.

13.2.6. Remote Access agent

A Remote Access agent segítségével az adminisztrátor távolról kapcsolódni tud az okos eszközhöz, és vezérelheti az eszköz billentyűzetét, képernyőjét.

13.3. A Szolgáltatás nyújtásának feltételei

13.3.1. Készülék

A Szolgáltatás igénybevételéhez Felhasználó részéről megfelelő okos eszköz szükséges, a funkciók elérhetősége az okos eszköz operációs rendszerétől is függ. Az egyes mobil operációs rendszerekkel elérhető funkciókat részletesen a Funkciótáblázat (az ESzSzF 4. számú melléklete) tartalmazza. Szolgáltató kifejezetten felhívja a Felhasználó figyelmét arra, hogy az egyes funkciók elérhetősége az okos eszköz operációs rendszerétől és a készülék gyártójától, típusától is függ. Ezért – különös tekintettel, de nem kizárólag az Android rendszerű okos eszközökre – Szolgáltató a Felhasználó számára külön szakértékesítési támogatást és előzetes műszaki kipróbálási, tesztelési lehetőséget biztosít. A sikeres tesztelés a szerződéskötés előfeltétele. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben az értékesítési konzultáció és a műszaki tesztelés időtartama a 2 alkalmat és a 2 alkalomra összesen 6 órát meghaladja, a további támogatást csak a Felhasználó által elfogadott, műszaki támogatásra vonatkozó, mérnöki munkadíjat tartalmazó árajánlatot követően biztosítsa.

13.3.2. Internet kapcsolat

A Szolgáltatáshoz internetkapcsolat szükséges. Ez lehet a Szolgáltató mobil rádió távközlési hálózatának adatátviteli szolgáltatása vagy vezeték nélküli helyi hálózat (WLAN). A Szolgáltatás során keletkezett mobil internet adatforgalom nem a Szolgáltatás része, azt a Szolgáltató az érvényes díjszabásának megfelelően kiszámlázza a Felhasználónak.

13.3.3. A Szolgáltatás használatához szükséges szoftver licenz

A Felhasználó által használni kívánt licenz mennyiség 10-es lépcsőkben rendelhető. A kezdeti licenz darabszám a Felhasználóval az elektronikus hírközlési szolgáltatás, valamint egyéb szolgáltatások nyújtása tárgyában kötött Megállapodás hang- és adatszolgáltatások igénybevételére vonatkozó Kapcsolódó szerződésének „Kedvezmények és kötelezettségek” függelékében szerepel. További bővítés a szolgáltatás megrendelését követően bármikor lehetséges a Vállalati ügyféltámogatáson a szükséges ügyfélazonosítást követően. A Vállalati ügyféltámogatás belföldi hálózatról díjmentesen hívható 1420-as telefonszámon, valamint a corporate@one.hu e-mail címen érhető el.

13.3.4. Licenzek számának módosulása, számlázása

Felhasználó a licenzek megrendelésének megfelelően a Vállalati ügyféltámogatáson 10 db-os egységekben lemondhatja a Szolgáltatás használatához szükséges licenzeket. A Szerződés hatálya alatt Felhasználónak bármikor lehetősége van rá, hogy a licenzek számát 10 db-os egységekben növelje vagy csökkentse, amennyiben arra külön hűségidőt nem vállal. Ugyanakkor az adott időpontban megrendelt licenzek minimális igénybe vételi időtartama legalább a Felhasználóhoz rendelt következő számlázási ciklus napjáig terjed. Ennek megfelelően Felek minden megrendelt licenst legalább a Felhasználóhoz rendelt számlázási ciklus végéig nem lemondhatnak tekintenek.

A licenz díjak számlázása havi bontásban történik, Felhasználónak a számlázási ciklus megkezdésekor rendelkezésére álló licenzek száma után állítja ki a Szolgáltatásról a számlát a Szolgáltató. Az adott számlázási ciklusban a Szolgáltatásért fizetendő díjat nem befolyásolja, ha a ciklus elején rendelkezésre álló licenzeket Felhasználó a számlázási ciklus közben lemondja.

13.3.5. Jogszerű használat

A Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a Készülékkontroll szolgáltatást nem használja jogszabályba ütköző módon.

13.3.6. Szolgáltatás nyújtása, oktatás és ellenőrzés a Felhasználó területén

A Felhasználó – amennyiben a Szolgáltató erről ésszerű időben értesítést küld – hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató vagy az általa felhatalmazott szakértő belépjen a területére és hozzáférjen a megfelelő helyiségekhez, illetve a Felhasználó berendezéseihez olyan mértékben, amennyire ez szükséges a Szolgáltatás nyújtásához, az oktatás megtartásához, illetve hogy Szolgáltató megbizonyosodjon a Szolgáltatás nyújtási feltételeinek teljesüléséről. Amennyiben a Felhasználó indokolatlanul megtagadja vagy késlelteti a belépést, illetve ezt az ellenőrzést, a Szolgáltatónak jogában áll felfüggeszteni az általa nyújtott Szolgáltatást.

13.3.7. Külföldi használat

A Szolgáltatás külföldön történő használata esetén a Szolgáltatás használhatóságának feltételeiről Felhasználó köteles előzetesen tájékozódni, a Szolgáltatót ennek a Felhasználó részéről történt elmulasztása miatt nem terheli felelősség.

13.3.8. Együttműködés a hibaelhárítás során

Felhasználó köteles az esetlegesen (bármely Fél oldalán) fellépő hibák elhárításában a Szolgáltatóval együttműködni.

13.3.9. A Szolgáltató szolgáltatási felelőssége

Szolgáltató a Szolgáltatást a teljesítésben közreműködő teljesítési segéd igénybevételével nyújtja. A Szolgáltató szolgáltatási felelőssége az alábbi területekre terjed ki:

- A Szolgáltatás funkciók működésének biztosítása, teljesítési segédtől igénybe vett szolgáltatás révén.
- Szolgáltatás elérhetőségének biztosítása a szerver oldalon abban az esetben, ha a Szolgáltatás használatához szükséges szervert nem a Felhasználó biztosítja. A szerver elérhetőségére a Szolgáltató által éves szinten vállalt célérték: 99,5%, amennyiben a szerver nem érhető el, a kiesési idő nem haladja meg a napi 3 órát.
- Amennyiben Felhasználó saját szerver használata mellett dönt, úgy Szolgáltató ajánlást ad a szerverkonfigurációra vonatkozóan, amellyel a Szolgáltatás megfelelő minősége biztosítható.

- A Szolgáltatás külön SMS kapcsolat nélkül is megfelelő, ugyanakkor használatához ajánlott SMS kapcsolat is. Az SMS kapcsolattal biztosítható, hogy a szolgáltatáshoz szükséges, az okos eszközre telepítendő szoftver (ún. Base agent) SMS-ben kiküldhető legyen a készülék használoi számára. A 13.3.12 pontban részletezett opciók közül, az 1. opció esetében Szolgáltató már előzetesen, a szolgáltatáshoz létrehozott Tömeges SMS kapcsolatot biztosít. A 2., 3. és 4. opciók esetében új Tömeges SMS kapcsolat kiépítése szükséges, melyet a Szolgáltató külön erre a célra kialakított, kedvezményes feltételekkel bocsát Előfizető rendelkezésére. A Tömeges SMS kapcsolat díjszabása a Kiemelt Üzleti ÁSZF 2. számú Díjszabás mellékletében, míg a szolgáltatás általános leírása a Kiemelt Üzleti ÁSZF 1. sz. Szolgáltatások leírása mellékletében található.

13.3.10. Fizetési és elszámolási feltételek

A szolgáltatás díjait a jelen ESzSzF 13.5. pontja tartalmazza. Az egyszeri díjak számlázása az egyszeri díjakra vonatkozó számlázás rendjének megfelelően történik. A havi díjakat Szolgáltató teljes hónapra számlázza, függetlenül attól, hogy az adott felhasználói licenz a számlázott időszakban ténylegesen használatban volt-e, illetve hogy Felhasználó licenz állománya a számlázott időszakban változott-e. A fizetési és számlázási feltételekre egyebekben a jelen ESzSzF bevezetőjében foglaltak irányadók.

13.3.11. A szerver elhelyezése, a Szolgáltatás használatba vétele

A Készülékkontroll szerver elhelyezése az Előfizető választásától függ.

Opció1: Szerverparkban, a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által felügyelt módon, közös erőforrású szerveren

Opció2: Szerverparkban, a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által felügyelt módon, virtuális, dedikált erőforrású szerveren

Opció3: Szerverparkban, a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által felügyelt módon, dedikált hardveren és erőforráson. Az Opció3 2021. május 3. után kereskedelmi forgalomban nem érhető el.

Opció4: Szerver a Felhasználó telephelyén, a Felhasználó által felügyelt módon

Opció1: Amennyiben Előfizető a szerver hotelben elhelyezett, Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által felügyelt közös erőforrású szervert választja, úgy Szolgáltató 10 munkanapon belül értesíti a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személyt a Felhasználó által megrendelt licenz mennyiségéről, a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy pedig rögzíti a Felhasználót a Készülékkontroll szerveren. A Készülékkontroll szerveren történő beállítástól számított 10 munkanapon belül Szolgáltató felveszi a Felhasználóval a kapcsolatot, megtartja a Felhasználó által kijelölt munkatársak számára a Szolgáltatás használatához szükséges oktatást.

Bármely késedelem, amely a Felhasználó érdekkörében felmerülő körülményből fakad (különös tekintettel, de nem kizárólagosan a Felhasználó és a Szolgáltató közötti időpont egyeztetésére, valamint a Felhasználó és oktatáson részt vevő munkatársai rendelkezésre állására), fenti határidők teljesítési időtartamát befolyásolja, és a teljesítés időtartamát a késedelmes napok számával meghosszabbítja.

Opció2: Amennyiben Előfizető a szerver hotelben elhelyezett, Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által felügyelt, virtuális, dedikált erőforrású szervert választja, úgy Szolgáltató 10 munkanapon belül értesíti a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személyt a Felhasználó által megrendelt licenz mennyiségéről, a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy pedig 14 munkanapon belül létrehozza a virtuális, dedikált szervert a Felhasználó számára. A Készülékkontroll szerver létrehozásától számított 10 munkanapon belül Szolgáltató felveszi a Felhasználóval a kapcsolatot, megtartja a Felhasználó által kijelölt munkatársak számára a Szolgáltatás használatához szükséges oktatást.

Bármely késedelem, amely a Felhasználó érdekkörében felmerülő körülményből fakad (különös tekintettel, de nem kizárólagosan a Felhasználó és a Szolgáltató közötti időpont egyeztetésére, a szolgáltatáshoz tartozó domain megadására, a biztonsági tanúsítvány (ún. SSL certificate) Felhasználó általi rendelkezésre bocsátására Szolgáltató teljesítési segédje számára, valamint a Felhasználó és oktatáson részt vevő munkatársai rendelkezésre állására), fenti határidők teljesítési időtartamát befolyásolja, és a teljesítés időtartamát a késedelmes napok számával meghosszabbítja.

Opció3: Az Opció3 2021. május 3. után kereskedelmi forgalomban nem érhető el. Amennyiben Felhasználó a szerver hotelben elhelyezett, Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által felügyelt, dedikált hardvert és erőforrást választja, úgy Szolgáltató 10 munkanapon belül értesíti a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személyt a Felhasználó által megrendelt licenz mennyiségéről. A Felhasználó 20 munkanapon belül rendelkezésre bocsátja és leszállítja a hardvert a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által megadott szerverparkba, majd a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy 14 munkanapon belül installálja a Készülékkontroll szervert a Felhasználó számára. A Készülékkontroll szerver létrehozásától számított 10 munkanapon belül Szolgáltató felveszi a Felhasználóval a kapcsolatot, megtartja a Felhasználó által kijelölt munkatársak számára a Szolgáltatás használatához szükséges oktatást.

Bármely késedelem, amely a Felhasználó érdekkörében felmerülő körülményből fakad (különös tekintettel, de nem kizárólagosan a Felhasználó és a Szolgáltató közötti időpont egyeztetésére, a szolgáltatáshoz tartozó domain megadására, a biztonsági tanúsítvány (ún. SSL certificate) Felhasználó általi rendelkezésre bocsátására Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy számára, valamint a Felhasználó és oktatáson részt vevő munkatársai rendelkezésre állására), fenti határidők teljesítési időtartamát befolyásolja, és a teljesítés időtartamát a késedelmes napok számával meghosszabbítja.

Opció4: Amennyiben a Felhasználó azt választja, hogy saját maga üzemelteti a szervert, a Szolgáltató a Szolgáltatás megfelelő használatához szerver oldali hardver és szoftver konfigurációt javasol, a szolgáltatást telepíti a Felhasználó telephelyén, és elkészíti a Telepítési Jegyzőkönyvet. A telepítéshez a szervernek rendelkezésre kell állnia, valamint a Felhasználónak a Szolgáltatót erről értesítenie kell. A Felhasználó értesítésétől számított 14 munkanapon belül Szolgáltató felveszi a Felhasználóval a kapcsolatot, a szerverre feltelepíti a Készülékkontrollhoz szükséges szoftvert, és megtartja a Felhasználó által kijelölt munkatársak számára a Szolgáltatás használatához szükséges oktatást.

13.3.12. Dokumentáció, képzés

A sikeres telepítést/beállítást követően Telepítési Jegyzőkönyv készül, amelyet mind a Szolgáltató képviselője, mind a Felhasználó aláír.

A Szolgáltató a Felhasználó székhelyén legfeljebb két munkanapon, napi 4 óra oktatást tart, annak érdekében, hogy a Szolgáltatást, illetve annak egyes elemeit a Felhasználó elsajátítsa. Az oktatás végén Szolgáltató jelenléti ívet írat alá az oktatáson részt vevőkkel, ezzel igazolva az oktatás megtörténtét.

Egy oktatáson Előfizető részéről maximum 8 személy vehet részt. Az oktatáson a résztvevők számára átadásra kerül a Rendszerhasználati és a Felhasználói Kézikönyv.

Szolgáltató kifejezetten javasolja a Felhasználó részére megtartott oktatást, amely segíti a szolgáltatás használatba vételét. Amennyiben Felhasználó mégsem igényli az oktatást, erről a szerződéskötéskor szükséges írásban nyilatkoznia. Az oktatásról való lemondással Felhasználó vállalja, hogy az esetleges nem megfelelő használatból eredő következményekért, károkért saját maga felel.

13.4. Az ügyfélszolgálat, hibaelhárítás folyamata

A Felhasználó a Vállalati ügyféltámogatáson keresztül jelezheti a Szolgáltatással kapcsolatos kéréseit, kérdéseit.

Amennyiben a Készülékkontroll szervert a Felhasználó saját maga üzemelteti, és a hiba telefonos segítségnyújtással nem elhárítható (sem a Szolgáltató ügyfélszolgálat, sem a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy segítségével), a Vállalati ügyféltámogatás képviselője időpontot egyeztet a Felhasználóval a helyszíni vizsgálatra, amihez a Felhasználó által minden a hibával kapcsolatos tájékoztatás megadása szükséges, ideértve a hibajelenséget (hibaleírást), valamint hogy a hiba mely környezetben tapasztalható.

13.5. A Készülékkontroll szolgáltatás díjszabása

A Készülékkontroll szolgáltatás díjainak megállapítása euró alapú elszámoláson alapul.

- **Opció1: Szerverparkban, a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által felügyelt módon, közös erőforrású szerveren**

2018. december 5. előtt kötött szerződések esetén:

HAVI DÍJAK:

A licenz állomány az alábbi egységekben rendelhető:

100 db:	nettó 115 600 Ft/hó
50 db:	nettó 57 800 Ft/hó
10 db:	nettó 11 560 Ft/hó

A licenz díjak adatforgalmat nem tartalmaznak.

2018. december 5-től kötött szerződések esetén:

HAVI DÍJAK:

A licenz állomány csak 10 db-os egységekben rendelhető.

10 db-os licenz díj, 2 éves határozott idejű szerződéssel:

- havi 1 óra technikai támogatással: nettó 12 960 Ft/hó
- havi 3 óra technikai támogatással: nettó 18 205 Ft/hó

2023. április 28-tól kötött szerződések esetén:

HAVI DÍJAK:

A licenz állomány csak 10 db-os egységekben rendelhető.

10 db-os licenz díj, 2 éves határozott idejű szerződéssel:

- havi 1 óra technikai támogatással: nettó 14 465 Ft/hó
- havi 3 óra technikai támogatással: nettó 20 355 Ft/hó

A licenz díjak adatforgalmat nem tartalmaznak.

Nagyobb licenz állomány esetén – a könnyebb átláthatóság érdekében - a számlán 50 és 100 db-os egységek is megjelenítésre kerülnek.

Technikai támogatás tartalma: felülethez köthető felhasználók, eszközök, konfigurációk és szabályok karbantartása, módosítása, illetve ezek összeállítása.

A technikai támogatás havi kerete 3 havi ciklusokban összevonható. A keret átlépését követően Szolgáltató megkezdett óránként mérnök óradíjat számít fel, melynek mértéke: nettó 10 000 Ft/óra

- **Opció2: Szerverparkban, a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által felügyelt módon, virtuális, dedikált erőforrású szerveren**

2018. december 5. előtt kötött szerződések esetén:

EGYSZERI DÍJAK:

Szerver installáció: nettó 1 900 000 Ft

HAVI DÍJAK:

Szerver üzemeltetés: nettó 209 620 Ft/hó

A licenz állomány az alábbi egységekben rendelhető:

100 db:	nettó 115 600 Ft/hó
50 db:	nettó 57 800 Ft/hó
10 db:	nettó 11 560 Ft/hó

A licenz díjak adatforgalmat nem tartalmaznak.

2018. december 5-től kötött szerződések esetén:

EGYSZERI DÍJAK:

Szerver installáció: nettó 1 900 000 Ft

HAVI DÍJAK:

Szerver üzemeltetés: nettó 209 620 Ft/hó

A licenz állomány csak 10 db-os egységekben rendelhető.

10 db-os licenz díj, 2 éves határozott idejű szerződéssel:

- havi 1 óra technikai támogatással: nettó 12 960 Ft/hó
- havi 3 óra technikai támogatással: nettó 18 205 Ft/hó

2023. április 28-tól kötött szerződések esetén:

EGYSZERI DÍJAK:

Szerver installáció: nettó 1 900 000 Ft

HAVI DÍJAK:

Szerver üzemeltetés: nettó 209 620 Ft/hó

A licenz állomány csak 10 db-os egységekben rendelhető.

10 db-os licenz díj, 2 éves határozott idejű szerződéssel:

- havi 1 óra technikai támogatással: nettó 14 465 Ft/hó
- havi 3 óra technikai támogatással: nettó 20 355 Ft/hó

A licenz díjak adatforgalmat nem tartalmaznak.

Nagyobb licenz állomány esetén – a könnyebb átláthatóság érdekében - a számlán 50 és 100 db-os egységek is megjelenítésre kerülnek.

Technikai támogatás tartalma: felülethez köthető felhasználók, eszközök, konfigurációk és szabályok karbantartása, módosítása, illetve ezek összeállítása.

A technikai támogatás havi kerete 3 havi ciklusokban összevonható. A keret átlépését követően Szolgáltató megkezdett óránként mérnök óradíjat számít fel, melynek mértéke: nettó 10 000 Ft/óra.

- **Opció3: Az Opció3 2021. május 3. után kereskedelmi forgalomban nem érhető el. Szerverparkban, a Szolgáltató teljesítésében közreműködő személy által felügyelt módon, dedikált hardveren és erőforráson**

2018. december 5. előtt kötött szerződések esetén:

EGYSZERI DÍJAK:

Szerver installáció: nettó 1 900 000 Ft

HAVI DÍJAK:

Fizikai szerver üzemeltetése: nettó 366 835 Ft/hó

A licenz állomány az alábbi egységekben rendelhető:

100 db:	nettó 115 600 Ft/hó
50 db:	nettó 57 800 Ft/hó
10 db:	nettó 11 560 Ft/hó

A licenz díjak adatforgalmat nem tartalmaznak.

2018. december 5-től kötött szerződések esetén:

EGYSZERI DÍJAK:

Szerver installáció: nettó 1 900 000 Ft

HAVI DÍJAK:

Fizikai szerver üzemeltetése: nettó 366 835 Ft/hó

A licenz állomány csak 10 db-os egységekben rendelhető.

10 db-os licenz díj, 2 éves határozott idejű szerződéssel:

- havi 1 óra technikai támogatással: nettó 12 960 Ft/hó
- havi 3 óra technikai támogatással: nettó 18 205 Ft/hó

2023. április 28-tól kötött szerződések esetén:

EGYSZERI DÍJAK:

Szerver installáció: nettó 1 900 000 Ft

HAVI DÍJAK:

Fizikai szerver üzemeltetése: nettó 366 835 Ft/hó

A licenz állomány csak 10 db-os egységekben rendelhető.

10 db-os licenz díj, 2 éves határozott idejű szerződéssel:

- havi 1 óra technikai támogatással: nettó 14 465 Ft/hó
- havi 3 óra technikai támogatással: nettó 20 355 Ft/hó

A licenz díjak adatforgalmat nem tartalmaznak.

Nagyobb licenz állomány esetén – a könnyebb átláthatóság érdekében - a számlán 50 és 100 db-os egységek is megjelenítésre kerülnek.

Technikai támogatás tartalma: felülethez köthető felhasználók, eszközök, konfigurációk és szabályok karbantartása, módosítása, illetve ezek összeállítása.

A technikai támogatás havi kerete 3 havi ciklusokban összevonható. A keret átlépését követően Szolgáltató megkezdett óránként mérnök óradíjat számít fel, melynek mértéke: nettó 10 000 Ft/óra.

- **Opció4: Szerver a Felhasználó telephelyén, a Felhasználó által felügyelt módon**

2018. december 5. előtt kötött szerződések esetén:

EGYSZERI DÍJAK:

Szerver installáció: nettó 1 900 000 Ft

HAVI DÍJAK:

A licenz állomány az alábbi egységekben rendelhető:

100 db:	nettó 115 600 Ft/hó
50 db:	nettó 57 800 Ft/hó
10 db:	nettó 11 560 Ft/hó

A licenz díjak adatforgalmat nem tartalmaznak.

2018. december 5-től kötött szerződések esetén:

EGYSZERI DÍJAK:

Szerver installáció: nettó 1 900 000 Ft

HAVI DÍJAK:

A licenz állomány csak 10 db-os egységekben rendelhető.

10 db-os licenz díj, 2 éves határozott idejű szerződéssel:

- havi 1 óra technikai támogatással: nettó 12 960 Ft/hó
- havi 3 óra technikai támogatással: nettó 18 205 Ft/hó

2023. április 28-tól kötött szerződések esetén:

EGYSZERI DÍJAK:

Szerver installáció: nettó 1 900 000 Ft

HAVI DÍJAK:

A licenz állomány csak 10 db-os egységekben rendelhető.

10 db-os licenz díj, 2 éves határozott idejű szerződéssel:

- havi 1 óra technikai támogatással: nettó 14 465 Ft/hó
- havi 3 óra technikai támogatással: nettó 20 355 Ft/hó

A licenz díjak adatforgalmat nem tartalmaznak.

Nagyobb licenz állomány esetén – a könnyebb átláthatóság érdekében - a számlán 50 és 100 db-os egységek is megjelenítésre kerülnek.

Technikai támogatás tartalma: felülethez köthető felhasználók, eszközök, konfigurációk és szabályok karbantartása, módosítása, illetve ezek összeállítása.

A technikai támogatás havi kerete 3 havi ciklusokban összevonható. A keret átlépését követően Szolgáltató megkezdett óránként mérnök óradíjat számít fel, melynek mértéke: nettó 10 000 Ft/óra.

13.6. Készülékkontroll konténerezési funkció

A konténerezési funkció a Készülékkontrollal menedzselt, Samsung Knox/Workspace képes készülékeire (<https://www.samsungknox.com/en/knox-supported-devices/knox-workspace>) érhető el.

A szolgáltatás keretében a készüléken két féle profil alakítható ki: a magán, illetve céges profil. Ezek úgynevezett hardveres, tehát fizikai konténerként tárolják a készülékre mentett (telefonkönyv, naptár, stb.) adatokat.

A céges konténer jelszóval védett.

A szolgáltatás díja:

- nettó 2 350 Ft /hó/menedzselt készülék határozatlan idejű szerződéssel
- nettó 1 955 Ft /hó/menedzselt készülék 2 éves szerződéssel
- nettó 1 615 Ft /hó/menedzselt készülék 3 éves szerződéssel

14. TP-LINK Deco „Mesh WiFi” készülék

Gyártó: TP-Link

Pontos terméknév: Deco HC4 „Mesh WiFi”

Szervízpartner: FixDirect Kft.

14.1. Vásárlás feltétele

Amennyiben az ügyfél vezetékes internet szolgáltatással rendelkezik, vagy azt újonnan megrendeli, készülék vásárlásra is lehetősége van, így a TP-Link Deco „Mesh WiFi” készüléket (továbbiakban: Eszköz) is meg tudja vásárolni.

14.2. Az Eszköz tulajdonságai

A Mesh WiFi egy vezetékes szolgáltatást kiegészítő egységes rendszer az ügyfél otthonának teljes WiFi lefedettségének érdekében, mely felszámolja a gyenge WiFi jelminőségű pontokat az adott házban/lakásban.

A csomag tartalma:

- fő egység (kötelező): vezetékek segítségével csatlakozik a modemhez
- mellékegység (1 vagy 2 további egység): WiFi jelen keresztül továbbítják a jelet az eszközök egymás és a főegység között. Ezeket a ház/lakás további pontjain érdemes elhelyezni a megfelelő lefedettség biztosítása érdekében.

A legkisebb csomaggal akár 186 m² területet is képes az ügyfél lefedni. Amennyiben ez mégsem elegendő, a rendszerhez lehet adni plusz 1 addicionális mellékegységet, amellyel növelhető a lefedendő terület mérete.

A fejlett technológiával az eszközök összehangolt működése egy egységes otthoni hálózatot hoz létre. A készülékek automatikusan és fennakadás mentesen átkapcsolnak a modemhez WiFi jelen keresztül csatlakozó egységek között, amikor az ügyfél valamelyiktől eltávolodva egy másik egység közelébe lép a kliens eszközzel (laptop, mobiltelefon, stb.).

Az eszköz képes akár több, mint 100 eszközt egyszerre kezelni és fennakadásmentes internet elérést biztosítani.

A szülői felügyelet opció korlátozza az interneten töltött időt és blokkolja a nem megfelelő weboldalakat a gyermekek számára készített egyedi profilok szerint.

14.3. 3 munkanapon belüli csere

Az ügyfélnek lehetősége van 3 munkanapon belül a rendeltetésszerű használat mellett meghibásodott készülék cseréjét díjmentesen kérni.

Az eszköz használata során tapasztalt panasz vagy hiba esetén az ügyfél közvetlenül a forgalmazóhoz fordulhat, ahol csereigazolást kaphat a gyártótól jogos igény (igazolt meghibásodás) esetén. Az ügyfél ezzel az igazolással a Szolgáltató üzleteiben igényelheti az új készüléket.

A FixDirect Kft. hívható telefonszáma: + 36 (1) 452 4670 (hétfő-péntek 08:00-17:00)

14.4. 14 napos elállás

Az ügyfélnek az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a készüléket az alábbi üzletek egyikébe:

- Budapest: Allee, Árkád, Mammut, Duna Plaza, Blaha Lujza téri üzletek
- Nyugat Magyarország: Pécs, Veszprém, Székesfehérvár üzletek
- Kelet Magyarország: Miskolc, Debrecen, Nyíregyháza üzletek

14.5. Jótállás

Az eszköz további használata során felmerült hiba esetén az ügyfél a FixDirect Kft. szervizpontjában tudja leadni a készüléket. Amennyiben a Szolgáltató egy üzletében történik meg az eszköz leadása, azt raktárunkon keresztül eljuttatjuk a szervízpartner részére. A szervízpartner megvizsgálja az eszközt, annak tényleges meghibásodása esetén csereigazolást állít ki, amely alapján az ügyfél új, csere eszközt kap. A szervízpartner általi vizsgálatot elmulasztani, kikerülni nem lehetséges.

14.6. TP-Link Deco „Mesh-WiFi” készülék használatához, működéséhez kapcsolódó kiegészítések

Az eszköz WiFi jelen keresztül kommunikál a vezetékes szolgáltatáshoz tartozó modemmel, amely kommunikációt bizonyos esetekben befolyásolhatnak az épület, lakóház egyes fizikai adottságai. Az ezen hatások miatti esetleges átviteli sebesség és egyéb adatátviteli jellemzőkben tapasztalható szolgáltatási szint csökkenésre a Szolgáltatónak ráhatása nincs, ezért ezzel kapcsolatos bárminemű – különös tekintettel, de nem kizárólagosan a hibaelhárítási és kártérítési - felelősségét kizárja.

15. One ReadyPay szolgáltatás

A One ReadyPay szolgáltatás, mely egy mobil bankkártya elfogadó szolgáltatás (továbbiakban: „Szolgáltatás”) kizárólag Üzleti Ügyfelek és Kiemelt Üzleti Ügyfelek (a továbbiakban: Előfizető) számára elérhető.

Az Üzleti Ügyfelek esetén One ReadyPay Szolgáltatások igénybevételének esetén nem előfeltétele, hogy annak Felhasználója rendelkezzen a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatásának igénybevételére vonatkozó Előfizetői Szerződéssel.

A Szolgáltatás a Felhasználó és a Szolgáltató között létrejött nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra (ReadyPay szolgáltatásra) vonatkozó szolgáltatási szerződés (továbbiakban „Szerződés”), valamint a Felhasználó és az OTP Bank Nyrt. (székhely: 1051 Budapest, Nádor utca 16., cégjegyzékszám: 01-10-041585, a továbbiakban: OTP) között létrejött mPOS Kártyaelfogadói Szerződés alapján, azok fennállása alatt vehető igénybe.

Kiemelt Üzleti Előfizetők esetén a Szolgáltatás igénybe vételének feltétele, hogy annak Felhasználója rendelkezzen a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatásának igénybevételére vonatkozó Előfizetői Szerződéssel. A Szolgáltatás a Felhasználó és a Szolgáltató között létrejött Előfizetői Szerződés részeként megkötésre kerülő, az Előfizetői Szerződésben foglalt elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra (One ReadyPay szolgáltatásra) vonatkozó szerződés (továbbiakban „Szerződés”), valamint a Felhasználó és az OTP Bank Nyrt. (székhely: 1051 Budapest, Nádor utca 16., cégjegyzékszám: 01-10-041585, a továbbiakban: OTP) között létrejött mPOS Kártyaelfogadói Szerződés alapján, azok fennállása alatt vehető igénybe.

15.1. One ReadyPay szolgáltatás leírása és használata

A Szolgáltatás internetre csatlakoztatott okoseszköz és a mobil bankkártya olvasó terminál (továbbiakban: „mPOS”) segítségével biztonságosan lehetővé teszi mágnesescsikos, chipes és érintéses bankkártyákkal, mobiltelefonokkal történő fizetések elfogadását. Az mPOS terminál aktiválásához a mobiltelefon alkalmazás áruházaiból telepíteni szükséges a One ReadyPay alkalmazást az okoseszközeire. Ezután bluetooth csatormán keresztül az e-mailben kiküldött terminálazonosító segítségével az okoseszközzel párosítani és aktiválni szükséges az mPOS terminált. Mivel az mPOS terminál önállóan nem képes csatlakozni az internetre, ezért a Szolgáltatás használata csak abban az esetben lehetséges, ha a párosított okoseszköz és az mPOS terminál között élő bluetooth kapcsolat van, továbbá az okoseszköz csatlakozik az internetre. Fizetési tranzakció az okoseszközeire telepített One ReadyPay alkalmazás segítségével kezdeményezhető a fizetendő kivánt összeg megadásával, ami után a kártyabirtokos az mPOS terminál segítségével leolvashatja bankkártyáját vagy mobiltárcáját, illetve szükség esetén beütheti PIN kódját. A fizetési tranzakció ezután a hagyományos bankkártya leolvasóknál megszokott módon lezajlik az OTP banki rendszereiben, amelynek eredményéről az okoseszközeire telepített One ReadyPay alkalmazásra, valamint e-mailben is értesítés érkezik az elfogadóhoz. Amennyiben a bankkártya birtokosa igényt tart fizetési bizonylatra, meg kell adnia egy érvényes e-mail címet a fizetési folyamat indításakor, amelyre a fizetési folyamat lezárulásakor megérkezik a tranzakció eredményéről a visszaigazolás, illetve a fizetési bizonylat. Igény esetén a Felhasználó kereskedői oldalán keresztül a fizetési bizonylatot Előfizető újból ki tudja küldeni az eredeti vagy egy új email címre, illetve ki tudja nyomtatni. A tranzakciók 18 hónapig, vagy 2 millió darab tranzakció felett 6 hónapig visszakereshetők az online kereskedői oldalon.

A Szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató kínálatában elérhető iCMP vagy LINK2500 terminállal vehető igénybe.

Az iCMP és LINK2500 mobil bankkártya elfogadó terminál adásvétele külön adásvételi szerződés alapján történik.

A Szolgáltató által forgalmazott mPOS készülék megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen használják.

A Felhasználó az általa használt mPOS készülék üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles az mPOS készüléket rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e köteletségének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

A Szolgáltató az mPOS készüléknek a Felhasználó érdekkörén kívül eső okból történő meghibásodása, használatra alkalmatlanná válása esetén annak a Szolgáltató értékesítőinek történő jelentését követően 3 munkanapon belül megfelelőre cseréli a jótállási időtartamon belül (jótállási idő a készülék birtokba adásától számított 24 hónapig).

A One ReadyPay szolgáltatásra vonatkozó Szerződés megkötése, valamint az mPOS Kártyaelfogadói Szerződés megkötése kizárólag a Szolgáltató üzletkötőjének jelenlétében, személyesen lehetséges. A Szolgáltató üzletkötőitől a www.one.hu/kisvallalkozasok/digitalis-megoldasok/egyeb-digitalis-megoldasok/readypay oldalon kérhet megkeresést.

15.2. Az OTP, mint a ReadyPay szolgáltatás pénzforgalmi szolgáltatója

Az mPOS Kártyaelfogadói Szerződés megkötés során Szolgáltató az OTP kereskedelmi ügynökeként jár el, a Felhasználó által elfogadott és megkötött szerződések alapján a Szolgáltatás részét képező pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásáért kizárólag OTP felelős, míg Szolgáltató a One ReadyPay szolgáltatás egyéb részeiért vállal kizárólag felelősséget.

Az OTP által nyújtott pénzforgalmi szolgáltatást szabályozó dokumentumok:

- az OTP-nek a Szolgáltatáshoz kapcsolódó ÁSZF kivonata, mely a www.otpbank.hu/portal/hu/Kondiciok/Vallalkozasok oldalon érhető el;
- az OTP mPOS Kártyaelfogadói Szerződése;

A Szolgáltatás pénzforgalmi szolgáltatója az OTP. A Szolgáltató a Szolgáltatás részeként semmilyen banki vagy pénzforgalmi szolgáltatást nem nyújt, ilyen tranzakcióhoz kapcsolódó adatot nem kezel vagy tárol és a pénzforgalmi tranzakciók lebonyolításában semmilyen szerepet nem tölt be.

15.3. One ReadyPay szolgáltatási csomagok

A Szolgáltatást az alábbi szolgáltatás csomagokban kizárólag One Előfizetői Szerződéssel rendelkező, utólag fizető üzleti előfizetők vehetik igénybe: Az OTP által felszámolt mPOS bankkártya elfogadási szolgáltatás banki jutalékot a bank közvetlenül számlázza az Előfizető felé. A havidíj minden esetben magában foglalja a One ReadyPay fizetési alkalmazást, iCMP vagy LINK2500 mobil bankkártya elfogadó terminál üzemeltetését, One ReadyPay kereskedői oldalt.

Szolgáltatáscsomagok Üzleti Előfizetők részére	Szerződés határozott időtartama	Banki jutalékmentesség mobil bankkártya olvasó terminálként havi bruttó 1 millió Ft bankkártyás forgalomig	mPOS bankkártya elfogadási szolgáltatás banki jutaléka	Induló költség	A csomag díja a banki jutalékon felül/hó	
					nettó	bruttó
One ReadyPay (0 év) szolgáltatás csomag	határozatlan idejű	-	Az OTP mindenkor hatályos vonatkozó ÁSZF-e, valamint az OTP mPOS Kártyaelfogadói Szerződés szerint.	0 Ft	14 527,56 Ft	18 450,00 Ft
One ReadyPay Alap (2 év) szolgáltatás csomag	24 hónap	Első 6 hónapban kivéve American Express kártyával bonyolított fizetési tranzakciók esetén	A 6 hónapos díjmentes időszak után az mPOS bankkártya elfogadási szolgáltatás banki jutalékát az OTP mindenkor hatályos vonatkozó ÁSZF- e, valamint az OTP mPOS Kártyaelfogadói Szerződése határozza meg.	0 Ft	5 893,70 Ft	7 485,00 Ft
One ReadyPay Extra (2 év) szolgáltatás csomag	24 hónap	Teljes határozott időtartamra, kivéve American Express kártyával bonyolított fizetési tranzakciók esetén	A határozott idő lejártá után az mPOS bankkártya elfogadási szolgáltatás banki jutalékát az OTP mindenkor hatályos vonatkozó ÁSZF- e, valamint az OTP mPOS Kártyaelfogadói Szerződése határozza meg.	0 Ft	9 074,80 Ft	11 525,00 Ft

Szolgáltatáscsomagok Kiemelt Üzleti Előfizetők részére	Szerződés határozott időtartama	Banki jutalékmentesség mobil bankkártya olvasó terminálonként havi bruttó 1 millió Ft bankkártyás forgalomig	mPOS bankkártya elfogadási szolgáltatás banki jutaléka	Induló költség	A csomag díja a banki jutalékon felül/hó	
					nettó	bruttó
One ReadyPay (0év) szolgáltatás csomag	határozatlan idejű	-	Az OTP mindenkor hatályos vonatkozó ÁSZF-e, valamint az OTP mPOS Kártyaelfogadói Szerződés szerint.	0 Ft	16 945 Ft	21 520,15 Ft
One ReadyPay Alap (2év) szolgáltatás csomag	24 hónap	Első 6 hónapban kivéve American Express kártyával bonyolított fizetési tranzakciók esetén	A 6 hónapos díjmentes időszak után az mPOS bankkártya elfogadási szolgáltatás banki jutalékát az OTP mindenkor hatályos vonatkozó ÁSZF-e, valamint az OTP mPOS Kártyaelfogadói Szerződése határozza meg.	0 Ft	7 150 Ft	9 080,5 Ft
One ReadyPay Extra (2év) szolgáltatás csomag	24 hónap	Teljes határozott időtartamra, kivéve American Express kártyával bonyolított fizetési tranzakciók esetén	A határozott idő lejártá után az mPOS bankkártya elfogadási szolgáltatás banki jutalékát az OTP mindenkor hatályos vonatkozó ÁSZF-e, valamint az OTP mPOS Kártyaelfogadói Szerződése határozza meg.	0 Ft	11 015 Ft	13 989,05 Ft

Valamennyi One ReadyPay szolgáltatás csomagra vonatkozó 2 éves határozott idejű szerződés esetén, amennyiben a határozott idejű szerződés lejáratá előtt a Felhasználó nem köt a mindenkor szerződés-hosszabbítási szabályok figyelembevételével újabb 2 éves határozott idejű szerződést, a határozott idő lejártát követően szerződése határozatlan idejűre változik, mely egyben azt is jelenti, hogy szolgáltatás csomagjának havidíja automatikusan a One ReadyPay (0év), meglévő szolgáltatás csomagja határozatlan idejű változatának havidíjára módosul.

15.4. Szerkesztési célra fenntartva

15.5. A One ReadyPay szolgáltatás felfüggesztése, szünetelése, megszüntetése

Amennyiben a Kiemelt Üzleti Előfizető a Szolgáltatónál kezdeményezi az üzleti előfizetése vagy bármely Ügyfél a One ReadyPay Szolgáltatása felfüggesztését, szünetelését vagy megszüntetését, az magával vonja az OTP-vel kötött mPOS Kártyaelfogadói Szerződés és az az alapján nyújtott pénzforgalmi szolgáltatás felfüggesztését, szünetelését, illetve megszüntetését is.

Amennyiben a Felhasználó az OTP-nél kezdeményezi az mPOS Kártyaelfogadói Szerződés felfüggesztését, szünetelését vagy megszüntetését, az magával vonja a Szolgáltatónál a One ReadyPay Szolgáltatás felfüggesztését, szünetelését vagy megszüntetését is.

A Kiemelt Üzleti Előfizető köteles az Előfizetői Szerződését fenntartani a Szolgáltatás igénybevételéhez.

One ReadyPay szolgáltatás esetén a szolgáltatási jogviszony átirására másik Üzleti Ügyfélre nincs lehetőség.

16. Apple Device Enrollment Program regisztráció szolgáltatás Kiemelt Üzleti ügyfeleink részére

16.1. Szolgáltatás

A Device Enrollment Programban (Továbbiakban: Apple DEP) való regisztrálás segít a cégeknek, hogy Apple eszközeik automatikusan kapcsolódjanak a vállalati eszközmenedzsment rendszeréhez.

A szolgáltatást kizárólag Kiemelt Üzleti ügyfelek vehetik igénybe.

Az Apple által kialakított IT ökoszisztéma teljes körű megoldást nyújt az eszközök informatikai üzemeltetésére.

Az Apple IT ökoszisztéma és a vállalati IT rendszer integrálásával

- a munkatársak elérik Apple eszközeikről a munkájukhoz szükséges vállalati erőforrásokat,
- a vállalati IT munkatársak egyszerűen üzemeltetik az Apple eszközök flottáját.

Ezzel a kiterjesztéssel a felhasználók az Apple eszközök funkcióit kihasználva tudják elvégezni a munkájukat, miközben az IT részleg kimagasló biztonsággal és funkciókészlettel üzemeltetheti a mobil eszközparkot.

16.2. Ügyfélregisztráció

Az Apple DEP rendszerbe történő regisztrációt az Apple belső szabályzata alapján csak az Apple szerződött viszonteladói és beszállítói végezhetik. A Szolgáltatás nyújtásához a Szolgáltató fenntartja a jogot alvállalkozók bevonására.

Apple DEP regisztráció módja: Manuális regisztráció (készülékenként történik a regisztráció)

Apple DEP regisztráció megrendeléséhez szükséges minimális készülék mennyiség: 10 db

Regisztráció helyszíne: helyszíni kiszállással az ügyfél székhelyére vagy telephelyére

Időpontja: a megrendeléstől számított legkorábban 3 munkanap után, az ügyféllel egyeztetett időpontban. A regisztráció időtartama készülékenként nagyjából 25 perc.

Az ügyfél felelőssége a regisztráció elvégzésére székhelyén vagy telephelyén az IT technikus bejutásának, valamint megfelelő helyiségnek (megfelelő méret és biztonság) a biztosítása.

16.3. Díjszabás

Apple DEP regisztrációs díj	Mennyiség (db)	Ár nettó (Ft/db)
Listaár (egyszeri díj/készülék)	1	8 890

Extra költség	Mennyiség (óra)	Ár nettó (Ft/óra)
Szenior technikus	1	19 100
Apple rendszer architekt	1	25 500

17. Értéknövelt üzemeltetői és egyéb kiegészítő szolgáltatások

A jelen fejezetben felsorolt szolgáltatásokat a Szolgáltató kizárólag közép- és nagyvállalati ügyfeleknek nyújtja, azzal, hogy a kiegészítő szolgáltatásokat egyedi ajánlat alapján és a Felhasználó Igénybejelentése esetén teljesíti.

A kiegészítő szolgáltatások önmagukban nem rendelhetők meg, minden esetben feltételezik a Szolgáltatótól igénybe vett elektronikus hírközlési vagy adatközponti szolgáltatás meglétét.

A feltüntetett díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák.

17.1. Értéknövelt üzemeltetői szolgáltatások

17.1.1. Szakértői konzultáció

A Felhasználó a csatlakozó hálózatának, berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tétele érdekében igénybe veheti a Szolgáltató szakértőinek segítségét. A konzultációt a normál üzletmenet mellett a hibaelhárítási folyamat lezárását követően is kérheti a Felhasználó, amennyiben a Felek a hibaelhárítás során minden kétséget kizárólag megállapították, hogy a hiba nem a Szolgáltatással összefüggésben a Szolgáltató hálózatában vagy neki felróható okból keletkezett.

A Szakértői konzultációt kizárólag olyan esetekben lehet igénybe venni, ha a Szolgáltató az illetékességi körében részletes ajánlat formájában felajánlotta a Felhasználó részére és a Felhasználó jogosult képviselője kifejezetten megrendeli.

A szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán rendelhető meg. Ha a Igénybejelentésre a hibaelhárítási folyamat lezárását követően kerül sor, a Felhasználó vagy jogosult képviselője telefonon is megrendelheti a Hibabejelentő elérhetőségein.

A Szakértői konzultáció díjait, sürgős esetben annak felárát a **17.1.4 pont** tartalmazza, amely a Szolgáltató igazolt időráfordítása alapján megkezdett óránként kerül felszámításra. Amennyiben a konzultáció helyszíni kiszállással is jár, az óradíjon felül a kiszállási díjat is meg kell fizetni.

A konzultáció díját akkor is meg kell fizetni, ha a Felhasználó hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt nem sikeres.

A konzultáció során a Szolgáltató felelőssége kizárólag az ajánlatban meghatározott tevékenységre terjed ki. A Szolgáltató a konzultáció során tudomására jutott személyes vagy üzleti adatokat titkosan kezeli.

17.1.2. Munkaidőn túli munkavégzés

A Felhasználó kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás létesítését vagy a Szolgáltatás nyújtása során megrendelt kiegészítő szolgáltatásokat a normál munkaidőn túl, a végrehajtást megelőzően legalább **14 (tizennégy) nappal** egyeztetett módon és időpontban hajtsa végre.

A munkaidőn túli munkavégzés munkanapon vagy munkaszüneti és ünnepnapon érvényes díját a **17.1.4 pont** tartalmazza, amely a Szolgáltató igazolt időráfordítása alapján a Szakértői konzultáció óradíja alapján, megkezdett óránként kerül felszámításra. A díjat az egyszeri létesítési vagy a megrendelt üzemeltetői szolgáltatás díján felül (ha van) kell megfizetni.

A Kiegészítő szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélkapcsolatán rendelhető meg.

A munkaidőn túli munkavégzés díját akkor is meg kell fizetni, ha

- a.) a munkavégzés munkaidőben kezdődött, de a Felhasználó érdekkörébe tartozó okból elhúzódott, a munkaidőn túli időszakra vonatkozóan, vagy ha

b.) a Felhasználó hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt a megrendelt szolgáltatás nem végezhető el.

17.1.3. Adatrögzítés a Felhasználó számlakezelő rendszerében

A Szolgáltató a Felhasználó Igénybejelentése alapján vállalja, hogy az általa kibocsátott számla adatait a Felhasználó számlakezelő rendszerében a számla keltét követően **5 (öt) munkanapon** belül rögzíti.

A Felhasználó köteles a Szolgáltató rendelkezésre bocsátani a számlakezelő rendszerének használatát leíró magyar nyelvű dokumentációt, valamint biztosítani a belépéshez szükséges felhasználói adatokat és adatbiztonsági feltételeket.

A Szolgáltató nem felel azért, ha a rögzítés a számlakezelő rendszer hibája, elérhetetlensége, vagy bármely más, a Szolgáltatónak nem felróható okból késik, vagy megghiúsul.

17.1.4. Értéknövelt üzemeltetői szolgáltatások díjszabása

Szolgáltatás	Óradíj
Szakértői konzultáció	
Szakértő/Főmérnök	37 697
Rendszermérnök	29 320
Junior rendszermérnök	23 735
Project menedzser	23 735
Szakértői konzultáció óradíjára vonatkozó felárak	
Sürgősségi felár	100%
Munkaszüneti és ünnepnapon történő munkavégzés	100%
Munkaidőn túli munkavégzés	50%

Az óradíjak elszámolása megkezdett óránként a ténylegesen elvégzett munka alapján történik, a munkavégzés helyétől függetlenül.

Szolgáltatás	Havidíj
Adatrögzítés a Felhasználó számlakezelő rendszerében	13 962

17.2. Tűzfal kiegészítő szolgáltatás

A Kiegészítő szolgáltatás a Szolgáltató központi telephelyén üzemelő, Cisco vASA platformon megvalósított Layer3 – Layer4 szintű internetes tűzfal szolgáltatás, amely csomagszűrő vagy route-olt üzemmódban működhet. A Kiegészítő szolgáltatás többszintű kiépítésben vehető igénybe:

- a.) alap szintű szolgáltatás alapbeállítással és választható beállításokkal,
- b.) emelt szintű szolgáltatás az egyedi szerződésben megadható egyedi IP címzéssel, egyedi szabályrendszerekkel.

A beállított alap vagy emelt szintű paraméterek (DMZ, hozzáférési listák, címfordítási szabályok stb.) az egyedi szerződésben definiált módon adhatók meg vagy módosíthatók a Szolgáltató által biztosított adatlap megfelelő kitöltésével és beküldésével.

A Szolgáltató az adatlap beérkezésétől számított **2 (két) munkanapon** belül megvizsgálja az adatokat és elvégzi a beállítást. Hibás adatlap esetén a beállítás nem kerül végrehajtásra, a Szolgáltató az igénybejelentést visszautasítja és felhívja a Felhasználót a hiányzó vagy hibás paraméterek pótlására/javítására.

Az emelt szintű szolgáltatás egyedi felmérés és ajánlatadás alapján vehető igénybe.

A Szolgáltatás a logolás során a warning severity-vel vagy annál súlyosabb severity-vel megjelölt logokat gyűjti, amelyet kérés esetén legfeljebb **1 (egy) évre** visszamenőleg **5 (öt) munkanapon** belül a Megrendelő által kért módon elektronikus formában rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltatás havi **3 (három) alkalommal** egyenként legfeljebb **10 (tíz) paraméter** beállítására díjmentes konfiguráció módosítási lehetőséget tartalmaz.

Választható csomagok:

Tűzfal	UDP kapacitás	Vegyes kapacitás
Cisco ASAv5	100 Mbit/s	50 Mbit/s
Cisco ASAv10	1 Gbit/s	500 Mbit/s
Cisco ASAv30	2 Gbit/s	1 Gbit/s
Cisco ASAv50	10 Gbit/s	5 Gbit/s

A megadott átviteli kapacitás-adatok a gyártó által megadott értékek UDP csomagokkal mérve, ideális körülmények között, illetve vegyes TCP/UDP forgalommal (pl. HTTP, SMTP, FTP, IMAPv4, BitTorrent és DNS).

Tűzfal szolgáltatás szolgáltatásminőségi paraméterei (SLA)

Szolgáltatás	Szolgáltatási időszak		Hibaelhárítás		Új igény megoldási ideje ⁴
	Normál ¹	Ügyelet	Reagálás ²	Megoldás ³	
Tűzfal szolgáltatás	8:00-16:30	16:30-8:00	2 óra	12 óra ⁴	2 munkanap

¹ A törvényben meghatározott munkanapokon.

² Reagálási idő kezdete normál szolgáltatási időszakban a bejelentés időpontja, ügyeleti időszakban a következő normál időszak kezdete.

³ A megoldási idő kezdete azonos a reagálási idő igazolt időpontjával.

⁴ Az új vagy módosítás igényét, a szükséges paraméterek meghatározásával kérjük megadni. A Szolgáltató megvizsgálja az adatokat és elvégzi a beállítást. Hibás adatlap esetén a beállítás nem kerül végrehajtásra, a Szolgáltató az igénybejelentést visszautasítja és felhívja a Felhasználót a hiányzó vagy hibás paraméterek pótlására/javítására.

Tűzfal szolgáltatás díjszabása

Csomagok	Cisco ASAv5	Cisco ASAv10	Cisco ASAv30	Cisco ASAv50
Egyszeri díj	20 000	50 000	150 000	200 000
Havidíj	30 099	88 710	277 216	373 846

17.2.1. Alap szintű tűzfal szolgáltatás

Amennyiben a szerződéskötéskor más paraméterek nem kerülnek megadásra (adatlap), a Szolgáltató az alábbi alapbeállításokat alkalmazza:

- 1 db belső interface 100-as security szint értékkel beállítva a 192.168.1.0/24-es privát IP tartományhoz
(a belső hálózaton az alapértelmezett átjáró a tartomány első kiosztható IP címe lesz, azaz a 192.168.1.1)
- 1 db DMZ interface a 192.168.2.0/24-es privát IP tartományhoz
- a DMZ hálózaton az alapértelmezett átjáró a tartomány első kiosztható IP címe lesz, azaz a 192.168.2.1)

- d.) DHCP szerver a belső interface-en a 192.168.1.10 – 192.168.1.100 IP címek között
- e.) 1 db külső interface 0-s security szint értékkel, amelyhez hozzárendelünk 1 db publikus IPv4 címet statikusan egy poolból kiosztva
- f.) 1 db „source object NAT” szabályt, amely a belső tartomány forráscímeit a tűzfal külső interface IP címére fordítja
- g.) a belső tartományból az Internet elérhető oly módon, hogy a statikusan kiosztott publikus címre fordítjuk (NAT) a forgalmakat statikus routing beállítása, amely alapértelmezett kijáratot jelent az Internet felé
- h.) az MTU értéke 1500 Byte minden interface-en
- i.) dedikált management interface management-only beállítással (ssh, snmp, syslog, ftp, tftp, netflow)

Választható beállítások:

- a.) belső IP címtartomány módosítása, az alapbeállítástól eltérő IP tartományt az inside interface-en,
- b.) egyedi hozzáférési listák (Access-list) létrehozása
- c.) DMZ kialakítása a publikálni kívánt szolgáltatás paraméterek (port) megadásával

17.2.2. Emelt szintű tűzfal szolgáltatás

Emelt szintű tűzfal szolgáltatás esetén a Felhasználónak lehetősége van az alap szintű szolgáltatás-elemeken felül további funkciókat is igényelni. Az emelt szintű szolgáltatás legfőbb jellemzői:

- a.) Több belső interface
- b.) Több DMZ kialakítás
- c.) Több Publikus IP cím
- d.) Egyedi szabályrendszer
- e.) Egyedi NAT szabályok
- f.) Emelt szintű logelemzés
- g.) Failover működés
- h.) Dinamikus routing
- i.) AD integráció

Definíciók:

„Security szint”: egy interface-hez rendelt érték, amely 0-100 közötti érték lehet. A magasabb értékkel rendelkező security szint felől az alacsonyabb felé a tűzfal alaphoz engedélyezi a forgalmat, az alacsonyabb felől a magasabb felé tiltja.

„NAT”: Network Address Translation, avagy hálózati (IP) cím fordítás, amely lehetőséget ad a tűzfalon áthaladó forgalomban a forrás vagy cél IP cím cseréjére.

„**MTU**”: Maximum Translation Unit, avagy az adott interface-en megengedhető legnagyobb csomagméret az IP fejléccel együtt.

„**DMZ**”: Demilitarized Zone, avagy egy olyan interface vagy tartomány, ahol azokat az erőforrásokat szükséges elhelyezni, amelyekhez mind a külső, mind pedig a belső tartományok felől szükséges hozzáférést biztosítani.

„**DHCP**”: Dynamic Host Configuration Protocol, amely lehetőséget biztosít a hálózatra kapcsolódó hostok számára, hogy automatikusan szerezzenek érvényes IP beállításokat az adott hálózati szegmensre vonatkozóan.

„**Port Forwarding**”: szolgáltatás publikálása esetén a tűzfal publikus, outside interface címére lehetőség van egy belső szerveren vagy DMZ-ben futó alkalmazást publikálni, akár korlátozott forráscímekről engedélyezni.

Kiegészítő szolgáltatás részét képező és nem részét képező komponensek felsorolása

Alap szintű szolgáltatás része	Emelt szintű szolgáltatás része	Nem része a szolgáltatásnak
• Cisco ASA virtuális tűzfal üzemeltetés • 1 db belső interface • 1 db DMZ interface • 1 db külső interface • A szolgáltatásban résztvevő eszköz felügyelete, karbantartása, hiba esetén cseréje • Software sérülékenység esetén upgrade végrehajtása • Stateful működés • Alap vagy akár egyedi hozzáférési listák kialakítása • Port Forward • Statikus routing • Log file-k mentése • Protokolloknak való megfelelés (http, smtp, esmtp) • ICMP vizsgálat (inspection) • Havi 3db, egyenként max. 10 elemű konfiguráció módosítás díjmentes	Az alapszolgáltatáson felül: • Több belső interface • Több DMZ kialakítás • Több Publikus IP cím • Egyedi szabályrendszer • Egyedi NAT szabályok • Emelt szintű logelemzés • Failover működés • Dinamikus routing • AD integráció	• IPS/IDS funkciók • Malware védelem • URL alapú szűrések • L2 transparenens üzemmód

Kiegészítő szolgáltatáshoz kapcsolódó üzemeltetési és egyéb feladatokhoz kapcsolódó felelősségi körök

Feladat	Szolgáltató	Felhasználó
Szerződés szerinti szolgáltatási paraméterek biztosítása a hálózatra	F	H
Tűzfal üzemeltetése, felügyelete, hibajavítás	F	H
Karbantartások ütemezése	F	H
Munkaidőn kívüli szerviz ablakok biztosítása (22.00 – 06.00-ig, hetente legalább egy napon)	F	H

(F=Felelős, H=Hozzájárul)

17.3. Virtuális tűzfal kiegészítő szolgáltatás

A Kiegészítő szolgáltatás a Szolgáltató virtuális tűzfal platformján megvalósított tűzfal szolgáltatás.

A Szolgáltató internet elérésen keresztül biztosít hozzáférést a webes platformhoz a Felhasználó virtuális tűzfaleszközének felügyeletéhez. A Virtuális tűzfal szolgáltatáshoz szükséges rendszerek működtetését és üzemeltetését a Szolgáltató és a webes platform-szolgáltató biztosítja.

Szolgáltatási szint (SLA) opciók

Feladat típus	Szolgáltatási időszak	Reakcióidő	Megoldás elkezdése	
			Hibakezelés	Konfigurációs igények
SLA Premium 9-17	9:00-17:00*	15 perc	1 munkaórán belül	4 munkaórán belül

Feladat típus	Szolgáltatási időszak	Reakcióidő	Megoldás elkezdése	
			Hibakezelés	Konfigurációs igények
SLA Advanced 9-17	9:00-17:00*	15 perc	4 munkaórán belül	8 munkaórán belül
SLA Basic 9-17	9:00-17:00*	15 perc	8 munkaórán belül	24 munkaórán belül
SLA Premium 0-24	0:00-24:00	15 perc**	1 órán belül	4 órán belül
SLA Advanced 0-24	0:00-24:00	15 perc**	4 órán belül	8 órán belül
SLA Basic 0-24	0:00-24:00	15 perc**	8 órán belül	24 órán belül

* Munkanapokon

** Munkaidőn kívül 30 perc

Szolgáltatás korlátok – üzemeltetés korlátok

Opció	Tartalom	Szolgáltatási korlát
Üzemeltetés (Tűzfal)	Üzemeltetési és konfigurációs igények	1 óra/ hó
Üzemeltetés (Tűzfal+UTM)		3 óra/ hó
Üzemeltetés Standard Plus (opció)		Csomagban foglalt + 1 óra
Üzemeltetés Advanced Plus (opció)		Csomagban foglalt + 3 óra
Üzemeltetés Premium Plus (opció)		Csomagban foglalt + 5 óra

Üzemeltetési és konfigurációs igények:

- a.) Tűzfalszabály létrehozása / törlése
- b.) Tűzfalszabállyal kapcsolatos kérdés
- c.) Tűzfalszabály módosítása
- d.) Hálózat (ip cím, route) létrehozása / törlése
- e.) Hálózat (ip cím, route) módosítása
- f.) Hálózati beállításokkal kapcsolatos kérdés
- g.) Felhasználói VPN elérés létrehozása
- h.) Felhasználói VPN elérés módosítása /visszavonása
- i.) Felhasználói VPN beállításával kapcsolatos kérdés
- j.) Távoli telephelyi kapcsolat beállításával kapcsolatos kérdés
- k.) Távoli telephelyi kapcsolat (Site-to-site VPN) létrehozása / törlése
- l.) Távoli telephelyi (Site-to-site VPN) kapcsolat módosítása
- m.) Távoli telephelyi kapcsolat beállításával kapcsolatos kérdés

Kiegészítő szolgáltatás részét képező és nem részét képező komponensek felsorolása

Része a szolgáltatásnak	Nem része a szolgáltatásnak
• Magas rendelkezésre állású webes platform biztosítása • Hibabejelentések kezelése (hibajegykezelő rendszer nyújtása) • Üzemeltetés, konfigurációs igények kezelése	• Internethozzáférés • Felhasználó oldali szükséges backend rendszerkomponensek telepítése, konfigurálása, üzemeltetése és azokhoz tartozó licencek biztosítása (Active Directory, Exchange) • Végfelhasználók közvetlen támogatása • Mobileszközök üzemeltetése • Helyszíni munkavégzés

Kiegészítő szolgáltatáshoz kapcsolódó üzemeltetési és egyéb feladatokhoz kapcsolódó felelősségi körök

Feladat	Szolgáltató	Felhasználó
Felhasználó megbízásából végrehajtott tűzfal konfigurációs változtatások	F	H
Felhasználó általi tűzfal konfigurációs változtatások	-	F
Szolgáltatás eléréséhez szükséges infrastruktúra elemek biztosítása pl. hálózat, internet	-	F
Felhasználó oldali IT szakértő biztosítása	-	F
Tűzfal szolgáltatás, platform üzemeltetése	F	-
Felhasználó számára hozzáférés biztosítása	F	H
Felhasználó oldali üzleti folyamatok, azokhoz tartozó szabályozások kialakítása	-	F

(F=Felelős, H=Hozzájárul)

17.4. Túlterheléses támadás (DDoS) elleni folyamatos védelem kiegészítő szolgáltatás

Az internetre kapcsolt informatikai rendszereket érő „szolgáltatás megtagadás” (DoS, Denial of Service) és „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások elleni védelmi rendszer a Szolgáltató hálózatán kívülről a Felhasználó felé érkező külső internet forgalmat monitorozza, és Igénybejelentés esetén mintavételezés alapján megszüri az esetleges támadástól, miközben a legitim forgalom a támadások ideje alatt is zavartalanul haladhat.

A folyamatos DDoS védelem szolgáltatás keretében a Felhasználó Szolgáltatásához rendelt IP cím(ek) forgalmát a Szolgáltató monitorozza és mintavételezés útján detektálja a Layer3 (IP) vagy Layer4 (TCP/UDP) szintű DDoS támadásokat. Támadás észlelése esetén automatikusan **10 (tíz) percen** belül bekapcsol a védelem. A Szolgáltató a forgalmat megfelelő ideig, általában **6-24 óra** időtartamra a központi szűrő rendszeren (Scrubbing center) keresztül irányítja, amely a Felhasználó felé érkező külső forgalmat teljes mértékben megszüri és a támadó forgalmat blokkolja. Csak Fix IP címmel rendelkező internet szolgáltatáshoz rendelhető.

A kiegészítő szolgáltatás beüzemelését a Szolgáltató a Igénybejelentéstől számított, de legkorábban a védendő internet-hozzáférési szolgáltatás üzembe helyezését követő **5 (öt) munkanapon** belül megkezdje. Az első **45 (negyvenöt) munkanap** implementációs időszaknak minősül, amely alatt a szolgáltatás működéséhez szükséges profilozás történik, amelynek elemei kifejezetten, de nem kizárólagosan:

- a.) IP címek bekötése a DDoS védelmi rendszerbe
- b.) Monitoring szolgáltatás bekötése, forgalom elemzése
- c.) A mért adatok alapján a határértékek (threshold-ok) beállítása
- d.) Monitorozott forgalmi szokások alapján „tanuló tisztítások” futtatása
- e.) Tanuló tisztítások elemzése, ezek alapján „tisztítási template” létrehozása, finomhangolása
- f.) Szolgáltatáshoz tartozó felhasználónév és jelszó generálás és átadása a Megrendelőnek.

A szolgáltatás az implementációs időszak letelte után minősül aktív védelmi szolgáltatásnak.

A Szolgáltató a hálózaton belül érzékelt támadó forrást azonosítja, és a **12.4.2 pontban** foglaltak szerint felfüggeszti.

17.5. Domain név regisztráció és fenntartás szolgáltatás

A domain név regisztrációt a Szolgáltatóval internet-hozzáférés Szolgáltatásra kötött Szerződéssel rendelkező Megrendelő kezdeményezheti a megfelelően kitöltött és aláírt domain igénylőlap Szolgáltatóhoz (Regisztrátor) történő benyújtásával. A Domain név regisztráció (delegálás) és fenntartás (képviselő) szolgáltatás teljesítésekor a Szolgáltató a mindenkor domain regisztrációs szabályzatnak megfelelően jár el. A szabályzat elérhető az Internet szolgáltatók tanácsa által üzemeltetett www.nic.hu honlapon.

A delegált domain üzemeltetéséhez a Felhasználónak rendelkeznie kell a domain üzemeltetési szabályainak megfelelő saját, vagy a Szolgáltató Domain név szerver (DNS) szolgáltatása keretén belül igényelt Master és/vagy Slave név szerverekkel, ill. egyéb technikai feltételekkel.

A Domain név regisztráció és fenntartás szolgáltatás típusai:

a.) belföldi domain név pl. (www.)domainnév.hu

A belföldi domain név regisztráció és karbantartás szolgáltatás a felettes .hu domain-be való bejegyzés (delegálás) ügyintézését, valamint a képviselőt foglalja magában.

b.) Nemzetközi domain név pl. (www.)domainnév.com

A Nemzetközi domain név regisztráció és karbantartás szolgáltatás a(z) .eu, .com, .org, .net, .biz, .info felettes domain-be való bejegyzés (delegálás) ügyintézését, valamint a képviselőt foglalja magában. Ettől eltérő Nemzetközi domain delegálását a Szolgáltató egyedi ajánlat alapján nyújtja.

Kiegészítő szolgáltatás	Havidíj	Éves díj	Infó
Belföldi domain név regisztráció és fenntartás	-	2 653	1 db .hu domain
Nemzetközi domain név regisztráció és fenntartás	-	5 585	1 db .eu domain
Nemzetközi domain név regisztráció és fenntartás	-	8 657	1 db .com domain
Nemzetközi domain név regisztráció és fenntartás	-	11 169	1 db .net, .org, .biz domain
Nemzetközi domain név regisztráció és fenntartás	-	11 728	1 db .info domain

17.6. Domain név karbantartás (DNS) szolgáltatás

A Kiegészítő szolgáltatás a saját domain üzemeltetés feltételeként meghatározott Master vagy/és Slave név szerverek (DNS) üzemeltetését, valamint a domain adatainak karbantartását foglalja magában, amelyet a Szolgáltató a Felhasználó megbízása alapján teljesít.

A Kiegészítő szolgáltatást a Felhasználó igényelheti a domain igénylőlapon.

Kiegészítő szolgáltatás	Havidíj	Éves díj	Infó
Domain név karbantartás (DNS) szolgáltatás	539	6 143	DNS szerver üzemeltetés

17.7. Fix IP cím szolgáltatás

A Szolgáltató a Kiegészítő szolgáltatás Igénybejelentése esetén biztosítja, hogy az Internet használat során a Felhasználó végberendezéséhez (pl. számítógép vagy router) egy konkrét IP cím vagy címtartomány állandó jellelleggel hozzárendelésre kerül a Szolgáltató által felügyelt tartományból. Az így meghatározott IP címek más Szolgáltatáshoz nem kerülnek kiosztásra.

Kiegészítő szolgáltatás	Havidíj	Infó
Fix IP cím	6 738	1 db fix IP cím

17.8. Migráció

A Felhasználó a meglévő hálózatának a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételével történő kiváltása, integrációja, csatlakozó hálózatának, berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tétele érdekében igénybe veheti a Szolgáltató szolgáltatását. A Szolgáltató a Migrációs projekt teljes levezetését vállalja. A Szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán pontjain rendelhető meg.

A Migráció díját a Szolgáltató az ajánlatában a várható erőforrások ismeretében egyedileg állapítja meg, amelyet a projekt során jogosult a Felhasználóval egyeztetett módon módosítani.

A Migráció díját akkor is meg kell fizetni, ha

- a.) a Migráció a Felhasználó érdekkörébe tartozó okból elhúzódott, vagy ha
- b.) a Felhasználó hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt a megrendelt szolgáltatás nem végezhető el.

17.9. Felhasználói fiók, felhő-szolgáltatás létesítése

Olyan Szolgáltatásokhoz vagy szolgáltatás-elemekhez, amelyek valamilyen logikai hozzáféréseken vagy azonosítón keresztül – pl. kulcs, licenc, felhasználónév és jelszó – használhatók, a Szolgáltató hozza létre a Felhasználói fiókot és a szükséges hardver és szoftver környezetet.

A Felhasználói fiókhoz tartozó hozzáférési adatokat a Szolgáltató küldi meg – a kezdeti jelszó esetében a többi adattól független kommunikációs csatornán – az Admin felhasználónak vagy a Felhasználó által megadott kapcsolattartónak.

A Felhasználói fiók és az abban rögzített licencek, Szolgáltatások az azonosítókhoz való hozzáférés időpontjától kezdődően a Készre jelentéssel egyidőben a Felhasználó vagy a Végfelhasználó rendelkezésére állnak.

Abban az esetben, ha a Felhasználói fiókot az Admin felhasználó hozza létre, a fiókhoz tartozó valamennyi licenc a létrehozás időpontjában Aktiválásra kerül.

17.10. Üzemeltetési, karbantartási szolgáltatás

A Szolgáltató a Szerződésben rögzített feltételekkel üzemeltetési, karbantartási és hibaelhárítási szolgáltatást nyújt a Felhasználó Szolgáltatásának Adatközpontban vagy a Felhasználó által megadott egy vagy több Telephelyen elhelyezkedő komponenseihez.

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Szerződésben megadott időponttól kezdi meg, kivéve, ha az átadás-átvételtől készült **Teljesítés igazolás** más időpontot jelöl meg.

A Felhasználó köteles a Szerződés tárgyát érintő információt, jogosultságokat a Szolgáltató rendelkezésre bocsátani, a szükséges engedélyeket beszerezni, ill. szükség esetén felügyelet vagy közreműködő személyt, valamint a fizikai hozzáférést biztosítani.

A Felhasználó köteles a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatáshoz kapcsolódó, a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges oktatások, belső utasítások, biztonsági előírások (a továbbiakban együttesen: **Utasítások**) mindenkor hatályos változatát a Szolgáltatónak legkésőbb a szolgáltatásnyújtás megkezdését megelőzően **5 (öt) munkanappal** átadni, illetve az Utasítások módosítása esetén erről a Szolgáltatót a módosítás hatályba lépése előtt **5 (öt) munkanappal** értesíteni. Felek

megegyeznek, ha az Utasítások módosítása a Szolgáltató teljesítését terheesebbé teszi, vagy jogosultságait csorbítja, (számára hátrányos rendelkezést tartalmaz) a Felek az így létrejött szerződési feltételeiket úgy módosítják, hogy az – kivéve, ha jogszabály másképp nem rendelkezik – megfeleljen a módosítás előtti feltételeknek, vagy amennyiben ez nem lehetséges, közös megegyezéssel módosítják vagy megszüntetik a közöttük fennálló szerződéses jogviszony(oka)t.

Felek a teljesítés tényének elismerését a Felek kapcsolattartói által aláírt Teljesítés igazolásban rögzítik, amely a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

A Felhasználó a szerződésszerűen létesített Szolgáltatást köteles átvenni és igazolni. Amennyiben a Felhasználó **8 (nyolc) munkanapon** belül a Teljesítés igazolást nem adja ki és a létesítéssel kapcsolatos kifogást sem terjeszt elő, részéről a teljesítést elfogadottnak (igazoltnak) kell tekinteni.

18. Integrált WIFI-Kamera és streaming szolgáltatás

A Szolgáltatás keretében biztosított megoldás elsődleges célja a felszerelési hely élőképeinek folyamatos rögzítése és igény esetén vezeték nélküli, 4G/LTE rádiós interfészen alapuló internet kapcsolat megvalósítása. A Szolgáltatás tartalmazza az élőkép biztosítását nagy fényérzékenységgű IP kamera segítségével, a képek beillesztését a Felhasználó által megjelölt **1 (egy)** weboldalba. A rendszer a felvételekből igény esetén automatikusan time-lapse videókat készít minden nap végén, amelyeket a Felhasználó számára Szolgáltató letölthetővé tesz a Felek által előzetesen egyeztetett módon.

A Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges adatátviteli összeköttetés 4G/LTE mobil internet hozzáféréseken keresztül üzemel, amelyhez a SIM kártyát a berendezés tartalmazza. Amennyiben a mobil internet hozzáférés az adott helyen nem érhető el, vagy műszaki jellemzői megváltoznak és a Szolgáltatás nyújtása ellehetetlenül, a Felek kötelesek egymással egyeztetést kezdeményezni. Amennyiben a Szolgáltató alternatív műszaki megoldást nem tud kialakítani, a Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal – jogkövetkezmények nélkül – megszüntetni.

A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyéb feltételek vonatkozásában a **12. fejezetben** foglaltak az irányadók.

18.1. Szolgáltatás részét képezi

- a.) Rendszer szállítása, üzembe helyezése a Megrendelő által megadotti felszerelési helyen
- b.) Hálózati elérés biztosítása
- c.) Igény esetén vezeték nélküli hozzáférés biztosítása
- d.) Mozgóképek-tárolás
- e.) Folyamatos streaming biztosítása és a mozgóképek tárolása (Basic csomag esetén nem értelmezett)
- f.) 7/24 folyamatos monitoring
- g.) Szolgáltatási időablak: munkanapokon 8-17 óra között

A Szolgáltatás üzemeléshez szükséges 230V-os hálózati feszültség biztosítása a Megrendelő feladata.

A Felhasználó, amennyiben a Szolgáltatás megfigyelésre alkalmas kamerát tartalmaz, köteles a kamera által megfigyelt területet a látószög figyelembe vételével megjelölni és az elektronikus megfigyelőrendszer működtetéséről megfelelő tájékoztatást adni az érintetteknek. Így különösen a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép- és hangfelvétel készítésének, tárolásának céljáról, az adatkezelés jogalapjáról, a felvétel tárolásának helyéről, a tárolás időtartamáról, a rendszert alkalmazó (üzemeltető) személyéről, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, továbbá az Szmtv. érintettek jogaira és érvényesítésük rendjére vonatkozó rendelkezéseiről. A jelen rendelkezések tájékoztató jellegűek, az adatvédelmi rendelkezések ismeretért és megtartásáért a Felhasználó felel.

A Felhasználó köteles a Szolgáltatás által létrejött képi adatokat, time-lapse videókat a jogszabályokban foglaltak szerint kezelni. A Szolgáltató nem felel a Felhasználó nem megfelelő adatkezeléséből adódó jogkövetkezményekért.

A Felhasználó számára biztosított eszköz funkciója alapján képes a Felhasználó helyi hálózatának kis hatótávolságú megosztására. A megosztás a Felhasználó felelőssége.

18.2. Választható alapsomagok és paramétereik

Csomagnév és csomag paraméterek	Basic	Hotspot	Standard	Pro
WiFi specifikáció	• 802.11 b/g/n – 2,4 GHz 2x2 MIMO • 1000 mW kimenő telj. • Körsugárzó 3,5 dBi	• 802.11 a/b/g/n/ac – 2,4 GHz + 5 GHz • 1000 mW kimenő telj. 2Ghz • körsugárzó 3,5 dBi • 1500 mW kimenő telj. 5Ghz • körsugárzó 3,5 dBi • Felhő alapú menedzsment • „Band Steering”	• 802.11 b/g/n – 2Ghz 2x2 MIMO • 1000 mW kimenő telj. • Körsugárzó 3,5 dBi	• 802.11 a/b/g/n/ac – 2,4 GHz + 5 GHz • 1000 mW kimenő telj. 2Ghz-en: • körsugárzó 3,5 dBi • 1500 mW kimenő telj. 5Ghz-en: • körsugárzó 3,5 dBi • Felhő alapú menedzsment • „Band Steering”
Javasolt maximális kliensszám	30	200	30	200
Hálózati és csatlakozó interfészek	10/100Base-T (LAN)	-	10/100Base-T (LAN)	2 db 10/100Base-T / 2 db SFP (LAN)
Hálózati betáplálás	230V/passzív PoE 24V	230V	230V/passzív PoE 24V	230V
Kamera	-	-	HD / FullHD	
Kamera látószög	-	-	36-100° (motorosan állítható)	
Mozgókép tárolás	-	-	Felhő alapon 3 munkanap, maximum 60 nap	
Streaming szolgáltatás paramétere	-	-	2,5 Mbit/s sávszélességű stream Maximum 1000 egyidejű néző	
„Smart” funkciók	-	-	Mozgásérzékelő/arcfelismerés/heatmap/ belépés számlálás	

18.3. Adatkezelés

A Szolgáltatás nyújtása során keletkező személyes adatok (így különösen az elektronikus megfigyelőrendszer alkalmazása során keletkezett élőképek, képfelvétel, time-lapse video (együttesen: **képfelvételek**), illetve a WIFI kapcsolati adatok vonatkozásában az **Infotv.**, valamint a **GDPR** alapján a Felhasználó adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozónak minősül.

A Szolgáltató a Szolgáltatás által létrejött képfelvételeket a Felhasználó erre irányuló írásbeli utasításában foglalt 3-30 napos időtartamig őrzi meg. A Felhasználó felelőssége a jogalap igazolása a **GDPR** alapján (az ún. **érdekmérlegelési teszt**), szükség esetén ebben az időszakban a Megrendelő rendelkezésére bocsátja, a hozzáférés (megtekintés) naplózása a Felhasználó felelőssége.

A WiFi hozzáférés használata során keletkezett adatokat (log) **Eht. 159/A szakaszában** foglalt Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség alapján az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a keletkezésüktől számított **12 (tizenkét) hónapig** megőrzi és kérésre a jogosult hatóság, valamint a Felhasználó rendelkezésére bocsátja. Az adatszolgáltatási kérésekről a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználót.

18.4. Integrált WIFI-Kamera és streaming szolgáltatásminőségi paraméterek (SLA)

Éves rendelkezésre állás:	96,50%	98,00%	99,00%
Max. hibaidő (óra/év):	307	175	87,50
Max. hibaelhárítási idő (óra):	72	48	36

A hibaelhárítási idő a Szolgáltatási időablakban számítandó, a munkaidőn túli és a hétvégi időszak nem számít bele a vállalt határidőbe.

18.5. Integrált WIFI-Kamera és streaming szolgáltatás díjszabás

A feltüntetett díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák.

Opció	Havi díj
PTZ kamera	18 709
Létesítési díjra vonatkozó felárak	
Emelt (7 munkanap)	30%
Profi (2 munkanap)	50%
Hétvégi, munkaidőn túli	70%

	Basic	HotSpot	Standard	Pro
Egyszeri díj (Ft)	150 000	150 000	150 000	150 000
További eszközök egyszeri díja (Ft)	50 000	50 000	50 000	50 000
Havi díj / eszköz (Ft/hó)	137 217	137 217	182 956	213 448

19. Office 365 hosztolt IT alkalmazások

Szolgáltatás szerver és kliens oldali szoftverek használatát és email fiókot biztosít a Microsoft® (továbbiakban: Gyártó) által előre definiált csomagok alapján.

A Szolgáltatás a Gyártó Office365® platformján alapul, a felhasználási feltételek ebből kifolyólag megegyeznek a Gyártó által kibocsátott, a mindenkor hatályos „**Microsoft Customer Agreement**” (A Microsoft Ügyféllel Kötött Szerződése) dokumentum tartalmával, amelyet a Felhasználó köteles megismerni és a Szerződés megkötésével egyidőben elfogadni azzal, hogy a Szolgáltatások felhasználási feltételei a Megrendelő előzetes értesítése nélkül is megváltozhatnak.

Microsoft Customer Agreement elérhetősége:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

Szolgáltatási Szint Megállapodás Microsoft Online Szolgáltatásokhoz elérhetősége:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

A Felhasználó által megadott Admin felhasználó végzi a Szolgáltató felé történő ügyintézés (Igénybejelentés, módosítás, lemondás) és a technikai hibabejelentéseket.

A Szolgáltatás a Microsoft Office kliens oldali szoftverek mellett a Gyártó Office 365 Exchange® email üzenetküldő szolgáltatásán alapuló elektronikus levelezéshez szükséges funkciókat tartalmazhat a választott csomag függvényében. A Szolgáltatás tartalmazza a megosztott kapcsolati listákat, a megosztott naptárat, az Outlook Web Accesst (OWA), alapértelmezett mobil elérhetőséget, valamint SSL titkosítást az interneten keresztül folytatott kommunikáció során.

A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyéb feltételek vonatkozásában a **12. fejezetben** foglaltak az irányadók.

19.1. Igénybevétel feltételei

a.) A Szolgáltatás igénybevételéhez szélessávú internet-hozzáférés, internet böngésző futtatására alkalmas végberendezés (pl. PC, tablet, okostelefon) és egy SSL képes WEB böngésző használata szükséges. A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt végberendezések, szoftverek vagy egyéb műszaki berendezések (pl. router, vezetékes vagy WiFi helyi hálózat) üzemképes állapotban legyenek, illetve ezeket kizárólag rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben a Felhasználó nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, abban az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségének romlásáért vagy hibájáért nem felelős.

b.) Nem engedélyezett a Szolgáltatást harmadik fél számára továbbszolgáltatni, továbbértékesíteni, harmadik személy rendelkezésére bocsátani, az őt terhelő kötelezettségeket részben, vagy egészben harmadik személyre bármely jogcímen átruházni, illetve engedélyezni. Amennyiben a Szolgáltató a körülmények alapján valószínűsíti, hogy a Felhasználó munkavállalóin, tisztségviselőin kívül a Szolgáltatást tartós használatra átadja, azt a Szolgáltató a Felhasználó súlyos szerződésszegésének tekinti. Ebben az esetben Szolgáltató jogosult a Szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni és kártérítési igényvel fellépni.

c.) A Szolgáltatás részeként a Felhasználó hozzáférési kódokat és jelszavakat kap, amelyekkel igénybe veheti azokat. A jelszavak kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért), továbbá a Felhasználó web oldalainak, emailjeinek, valamint a Szolgáltató hálózatának a jelszavak révén történő használatáért a Felhasználó kizárólagos felelősséggel tartozik, ideértve a Felhasználó vagy a végfelhasználók, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáférést való felelősséget.

d.) Felhasználó teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan Szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés a jelszava felhasználásával történik. A Szolgáltató a Felhasználó jelszavát csak a Felhasználóval közli, aki köteles azt harmadik személy felé titokban tartani. A jelszavak nem megfelelő módon történő kiválasztása vagy használata esetén a Szolgáltató hálózata és a Felhasználó adatainak biztonsága érdekében Szolgáltató jogosult a jelszavakat a Felhasználó előzetes értesítése nélkül azonnali hatállyal megváltoztatni, letiltani vagy törölni. Szolgáltató nem felelős azon Szolgáltatás-kiesésért, amely a jelszavaknak a fenti okból történő megváltoztatása, letiltása vagy törlése miatt következett be.

e.) Felhasználó a Szolgáltatást semmilyen módon nem módosíthatja, belső felépítését nem elemezheti, az alapul szolgáló kódolást nem fejtheti vissza, nem másolhatja le, illetve egyébként sem okozhat kárt a Szolgáltatás rendszereiben, vagy a Szolgáltató Internet oldalán használt szoftvereiben.

f.) Felhasználó az Internet nemzetközi számítógépes hálózat használata során köteles betartani a hálózati viselkedés általános etikai szabályait. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata szigorúan tilos, és az a szolgáltatás korlátozását vagy a szerződés azonnali hatályú felmondását vonja maga után.

g.) Felhasználó felelős a Szolgáltatás használatából, vagy a Szolgáltatással összefüggésben elkövetett visszaéléssel kapcsolatban felmerülő, vagy ahhoz bármilyen módon kapcsolódó követelésből, igényből eredő bármilyen kárért.

h.) Szolgáltató nem felel az internet- és a közvetlen hatókörén kívül álló adatáramlások biztonságáért, továbbá a küldemények kézbesítéséért, azok fogadásáért. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel semmilyen olyan kárért, amely a Felhasználónem rendeltetésszerű szolgáltatás-használatának, vagy a Felhasználó bármely közrehatásának következtében állott elő. Szolgáltató nem felel továbbá semmilyen közvetett, járulékos kárért, elmaradt haszonért. A Szolgáltatás díjai, és egyéb, Felhasználóra nézve kedvező feltételei jelen pontban foglalt felelősségkorlátozásra tekintettel lettek kialakítva, és ezen felelősségkorlátozásokat Felhasználó köteles a Szerződés aláírásával egyidőben elfogadni.

i.) Felhasználó köteles a Szolgáltató által megküldött adatbekérő táblázatot feltölteni a megrendelt postafiókok egyedi névjegyadataival a Felhasználói fiók (Tenant) kezdeti konfigurációjára vonatkozó beállítási igényeivel és az esetleges levelezés migrációhoz szükséges adatokkal, és azt a Szolgáltató részre megküldeni. Szolgáltató szükség esetén támogatást nyújt a Felhasználó részére a speciális igények definiálásában, amelyeket a Felhasználó az adatbekérő táblázatban köteles rögzíteni.

j.) Felhasználó köteles minden szükséges támogatást és meghatalmazást megadni a Szolgáltató részére a Domain regisztrátorral történő kapcsolatfelvétel és a szükséges beállítások elvégzése során. A támogatás megtagadásából fakadó minden késedelemért a Felhasználó felelős.

A Szolgáltató az email küldése során nem vállal felelősséget azért, ha az Internet hálózat valamely eleme által az email szűrésre kerül, vagy késve érkezik meg a címzetthez, függetlenül attól, hogy arról kapott-e visszajelzést vagy nem.

A Szolgáltató az email küldése során nem vállal felelősséget továbbá azért, ha az email hibás címzés miatt, vagy mérete, tartalma miatt nem kerül a címzetthez, függetlenül attól, hogy arról kapott-e visszajelzést vagy nem.

A Szolgáltató nem vállal garanciát a bejövő és kimenő emailek kézbesítési idejére, így az email-forgalom késedelme nem kerül figyelembevételre a rendelkezésre állási idő számítása során, és az nem is minősül szolgáltatás kiesésnek. Ha az email-forgalom késedelme egy adott Szolgáltatás, szerver vagy hálózat kiesésének következménye, a rendelkezésre állási idő meghatározásánál csak ezen érintett Szolgáltatások kerülnek figyelembevételre.

A Szolgáltató a felhasználói környezetekben karbantartási tevékenységet nem végez. A Szolgáltatás háttérét képező gyártói informatikai infrastruktúrában felmerülő mindennemű karbantartási tevékenységeket a Gyártó a Felhasználó értesítése és előzetes hozzájárulása nélkül is elvégezhet. A Gyártó által végzett esetleges karbantartási műveleteket a Felhasználó Admin felhasználója a Szolgáltatás adminisztrációs felületén (Office 365 Admin Center/Állapot menüpont) nyomon követheti.

A Felhasználó a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson átvitt vagy tárolt adatok tartalmáért. A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős a Végfelhasználó által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz. A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a hálózaton továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Szolgáltató hálózata, az Internet, illetve a végberendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag a Felhasználó kockázatára történik.

Nem rendeltetésszerű használat esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Felhasználó értesítése mellett azonnali hatállyal korlátozza vagy szüneteltesse az adott Felhasználói fiókot.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szerződésben meghatározott Szolgáltatások megnevezésével, az azokkal kapcsolatos szerzői jogokkal, az internet oldal tartalmával kapcsolatban a Szolgáltató minden jogot fenntart, minden jog a Szolgáltató kizárólagos rendelkezésében marad.

A Felhasználó által választott bármely felhasználónév, vagy email cím semmilyen körülmények között – így akár a második vagy harmadik szintű domain névvel együtt – sem sértheti harmadik fél jogait. Amennyiben a fentiek alapján jogszabálysértő módon, vagy egyébként szerződésszegő módon jár el, a Szolgáltató jogosulttá válik az email cím használatának azonnali felfüggesztésére. A Felhasználó felel a fenti jogszabálysértés, szerződésszegés folytán a Szolgáltatóval szemben harmadik felek által támasztott igényért, a Szolgáltatót ért kárért.

A Szolgáltatás igénybevétele során súlyos szerződésszegésnek minősül különösen a Szolgáltatás és az email cím továbbértékesítése, használatának jogosulatlan átengedése.

A Szolgáltató nem felelős azért, ha a bíróság vagy egyéb illetékes hatóság bizonyos domain névnek név vagy email cím részeként történő használatát megtiltja.

A Felhasználói fiókhoz tartozó licencek, funkciók a Felhasználó kérésére nem szüneteltethetők.

19.2. Jóváírás az Office 365 (O365) szolgáltatás rendelkezésre állási idejének alulteljesítése miatt

A jóváírás képezi a Szolgáltató teljes és kizárólagos kompenzációját a vállalt rendelkezésre állás idejének alulteljesítése esetén.

A Felhasználó jóváírásra akkor jogosult, ha

- a.) írásban ezt kéri a Szolgáltatótól, legkésőbb az arra az időszakra vagy hónapra következő hónap végéig, amelynek tekintetében a Felhasználó jóváírást kíván érvényesíteni, és
- b.) nincs lejárt számlatartozása, és
- c.) a jóváírás összege legalább **100 (egyszáz) Ft.**

A jóváírási kérésnek tartalmaznia kell a hibával érintett Felhasználói fiókokat, a hibajelenség lehetőség szerinti részletes leírását, valamint dátum és pontos idő szerint annak az időtartamnak a megjelölését, amikor a rendelkezésre állási idő a vállalt szintek alatt volt. A Szolgáltató a jóváírást csak akkor biztosítja, ha a Gyártó által mért adatokból megállapítható a szerződésszegés.

A Szolgáltató a jóváírás mértékét az érintett Szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem típusa, díja és a kiesési idő, valamint az érintett Felhasználói fiókok vagy egyéb egységek százalékos aránya alapján állapítja meg.

19.3. Office 365 hosztolt IT szolgáltatások szolgáltatásminőségi paraméterei (SLA)

Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók

A Szolgáltatások elérhetőségét, rendelkezésre állását a Gyártó mindenkor hatályos Szolgáltatási Szint Megállapodás Microsoft Online Szolgáltatásokhoz dokumentum tartalmazza. Elérhetősége:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

Rendelkezésre állási idő

Az rendelkezésre állás (elérhetőség) a Felhasználó fiókjához tartozó adott Végfelhasználó azon lehetőségét méri, hogy elérje és kinyerje az adatokat az általa előfizetett Szolgáltatásokból, minden esetben munkaállomás/szolgáltatás alapon számítva és feltéve, hogy a Felhasználó fiókja aktív, engedélyezett és nincs lejárt díjtartozása.

Office 365 szolgáltatás éves rendelkezésre állás: **99,90 %**

Nem kerül figyelembevételre a Szolgáltatások rendelkezésre állási idejének számítása során ésszerű megítélés szerint a Szolgáltató hatókörén kívüli okok miatti kiesés, kifejezetten, de nem kizárólagosan a túlterheléses támadással (DDoS) járó és hasonló informatikai jellegű támadásokat, levélbombákat, a DNS resolution sérülését, a domain név lejártát, az internetes kapcsolat működési zavarát, SYN támadásokat és egyéb eseményeket, valamint Vis Maiornak minősülő eseményeket.

19.4. Díjszabás

A feltüntetett licencek díja és elérhetősége az aktuális gyártói feltételek szerint módosulhat, az ÁFÁ-t nem tartalmazzák.

Licenc	Egységár (EUR/év)	Egységár (EUR/hó)	Egységár (EUR/hó)
	Éves licenc P1Y:A	Éves licenc P1Y:M	Havi licenc P1M:M
Azure Information Protection Premium P1	20,28	1,69	2,03
Dynamics 365 Remote Assist	657,6	54,8	65,76
Enterprise Mobility + Security E3	106,8	8,9	10,68
Enterprise Mobility + Security E5	166,8	13,9	16,68
Exchange Online (Plan 1)	40,8	3,4	4,08
Exchange Online (Plan 2)	80,4	6,7	8,04
Exchange Online Archiving for Exchange Online	30	2,5	3
Exchange Online Archiving for Exchange Server	30	2,5	3
Exchange Online Kiosk	20,28	1,69	2,03
Exchange Online Protection	10,08	0,84	1,01
Microsoft 365 Apps for business	105,6	8,8	10,56
Microsoft 365 Apps for enterprise	153,6	12,8	15,36
Microsoft 365 Audio Conferencing	25,2	2,1	2,52
Microsoft 365 Business Basic	61,2	5,1	6,12
Microsoft 365 Business Premium	223,2	18,6	22,32
Microsoft 365 Business Standard	126	10,5	12,6
Microsoft 365 E3	424,8	35,4	42,48
Microsoft 365 E5	644,4	53,7	64,44
Microsoft 365 E5 Compliance	121,2	10,1	12,12
Microsoft 365 E5 Information Protection and Governance	70,8	5,9	7,08
Microsoft 365 E5 Security	121,2	10,1	12,12

Licenc	Egységár (EUR/év)	Egységár (EUR/hó)	Egységár (EUR/hó)
	Éves licenc P1Y:A	Éves licenc P1Y:M	Havi licenc P1M:M
Microsoft 365 F5 Security + Compliance Add-on	132	11	13,2
Microsoft 365 F5 Security Add-on	80,4	6,7	8,04
Microsoft 365 F5 Compliance Add-on	80,4	6,7	8,04
Microsoft 365 F1	22,8	1,9	2,28
Microsoft 365 F3	80,4	6,7	8,04
Microsoft Defender for Endpoint P1	30	2,5	3
Microsoft Defender for Endpoint P2	52,8	4,4	5,28
Microsoft Defender for Identity	55,2	4,6	5,52
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1)	20,28	1,69	2,03
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 2)	50,4	4,2	5,04
Microsoft Intune Device	27,6	2,3	2,76
Microsoft Stream Plan 2 for Office 365 Add-On	20,28	1,69	2,03
Microsoft Stream Storage Add-On (500 GB)	1011,6	84,3	101,16
Microsoft Teams Rooms Standard without Audio Conferencing	151,20	12,60	15,12
Microsoft Teams Rooms Standard	151,20	12,60	15,12
Office 365 Data Loss Prevention	30,00	2,50	3,00
Office 365 E1	100,80	8,40	10,08
Office 365 E3	271,20	22,60	27,12
Office 365 E5	448,80	37,40	44,88
Office 365 E5 without Audio Conferencing	448,80	37,40	44,88
Office 365 Extra File Storage	2,04	0,17	0,20
Office 365 F3	40,80	3,40	4,08
OneDrive for business (Plan 1)	50,40	4,20	5,04
OneDrive for business (Plan 2)	100,80	8,40	10,08
Power Apps per app plan	100,80	8,40	10,08
Power Apps per user plan	202,80	16,90	20,28
Power Apps Portals login capacity add-on	2024,40	168,70	202,44
Power Automate per flow plan	1011,60	84,30	101,16
Power Automate per user plan	151,20	12,60	15,12
Power Automate per user with attended RPA plan	404,40	33,70	40,44
Power Automate unattended RPA add-on	1518,00	126,50	151,80
Power BI Premium Per User	202,80	16,90	20,28
Power BI Premium P4	404733,60	33727,80	40473,36
Power BI Premium P3	202341,60	16861,80	20234,16
Power BI Premium P2	101145,60	8428,80	10114,56
Power BI Premium P5	809517,60	67459,80	80951,76
Power BI Premium P1	50547,60	4212,30	5054,76
Power BI Pro	100,80	8,40	10,08
Power Virtual Agent	10119,60	843,30	1011,96
Project Online Essentials	70,80	5,90	7,08
Project Plan 1	100,80	8,40	10,08
Project Plan 3	303,60	25,30	30,36
Project Plan 5	556,80	46,40	55,68
SharePoint (Plan 1)	50,40	4,20	5,04
SharePoint (Plan 2)	100,80	8,40	10,08
Skype for Business Plus CAL	20,28	1,69	2,03
Teams Rooms Premium	506,40	42,20	50,64
Teams Rooms Premium without Audio Conferencing	506,40	42,20	50,64
Visio Plan 1	50,40	4,20	5,04
Visio Plan 2	151,20	12,60	15,12

Díjmentesen kipróbálható (trial) csomagok

Dynamics 365 Remote Assist
Enterprise Mobility + Security E5

Microsoft 365 Business Premium
Microsoft 365 Business Standard
Microsoft 365 F1
Office 365 E3
Office 365 E5 without Audio Conferencing
Office 365 E5
Project Plan 1
Project Plan 3
Visio Plan 1
Visio Plan 2

20. Kiemelt ügyféltámogatási szolgáltatás

Szolgáltató Vállalati ügyféltámogatása Kiemelt Üzleti Előfizetők számára az Előfizetői Szerződésben (Megállapodásban) meghatározott szintű ügyféltámogatási szolgáltatást biztosít. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben (Megállapodásban) az ügyféltámogatás szintje nem meghatározott, a Szolgáltató a Normál szolgáltatási szinten vállalja adott Előfizető számára az ügyfélszolgálati feladatok ellátását.

Ügyféltámogatási szolgáltatás szintjei:

	Normál	Dedikált	TOP
Vállalati ügyféltámogatás elérése munkaidőben (H-P 8:30 – 17:00)	igen	igen	igen
Dedikált front office ügyintéző munkaidőben	-	igen	igen
Dedikált back office ügyintéző munkaidőben	-	-	igen
Telefonos megkeresés esetén a 60 mp-en belül a hívások ügyintézőhöz kapcsolt aránya	85%	96%	98%
Írásos megkeresések megválaszolása	70%-át 15 naptári napon belül	90%-át 10 naptári napon belül, 80%-át 2 munkanapon belül	90%-át 10 naptári napon belül, 85%-át 2 munkanapon belül
Panaszok megválaszolása	76%-át 15 naptári napon belül	80%-át 12 munkanapon belül	85%-át 12 munkanapon belül

Írásos és panasz ügyintézés válaszadási határideje maximum 30 naptári nap a jogszabályban meghatározottak alapján.

Dedikált front office ügyintéző: az Előfizetőtől érkező hívások, levelek és panaszok mindig azonos ügyintézőhöz kerülnek (kivéve a dedikált ügyintéző esetleges távollétét), aki ismeri az Előfizető Megállapodását és korábbi igényeit.

Dedikált back office ügyintéző: az Előfizetőtől érkező írásbeli igények (pl.: megrendelések, tarifacsomagokkal/szerződésmódosítással kapcsolatos ügyintéзések) mindig azonos ügyintézőhöz kerülnek (kivéve a dedikált ügyintéző esetleges távollétét), aki ismeri az Előfizető Megállapodását és korábbi igényeit.

Választható kiegészítő opcióként a 0-24 órában rendelkezésre álló Kiemelt Vállalati ügyféltámogatás, ebben az esetben a hivatalos munkaidőn túl (H-P 8:30 – 17:00) a Vállalati Ügyféltámogatás kollégái fogadják a hívásokat, akik a felmerülő kérdéseket, igényeket kezelik az összetett, technikai ügyeken felül, azonban dedikált ügyintéző munkaidőn kívüli időszakban semelyik szolgáltatási szinten nem érhető el.

A kiemelt ügyféltámogatási szolgáltatás igénybe vételi díjait a Megállapodás (Előfizetői Szerződés) tartalmazza.

1. számú melléklet - Adatközponti infrastruktúra

Az itt felsorolt műszaki jellemzők a Szolgáltató egyoldalú módosításával a Felhasználó értesítése nélkül akkor változhatnak meg, ha az a Felhasználó jogait, a Szolgáltatás nyújtásának körülményeit nem, vagy csak minimális mértékben érinti, vagy a Felhasználó számára előnyös.

A DC10 és a DC14 georedundáns kialakításban közös virtuális adatközpontot alkotnak.

1. DC14

1.1. Épület

- a.) Címe: 1143 Budapest, Ilka utca 31. „B” épület fsz.
- b.) A teljes gépterem nagysága: 800 m²
- c.) Álpadló: 50 cm, álmennyezet: 30 cm, födémterheltség: 30 kN/m²
- d.) Géptermen kívüli külső operátori helység, ügyfél terminállal

1.2. Hírközlési kapcsolatok

- a.) Kétoldali, független optikai betáplálás az infrastruktúrához
- b.) További optikai szálak az ügyfelek optikai becsatlakozásához
- c.) Direkt kapcsolatok a nagyobb Internet csomópontokhoz (pl. DC10 Premium, BIX, Infopark, Dataplex stb.)
- d.) 2x10Gbit/s redundáns kapcsolat a One egyéb telephelyeivel

1.3. Áramellátás és hűtés

- a.) Független A és B oldali szünetmentes rendszer, redundáns (3 fázis) tápellátás, oldalanként 200 kVA, 10 perc áthidalási idővel
- b.) 540 kVA teljesítményű dízel generátor
- c.) Klimatizált terem: 22,5 fok állandó hőmérséklet
- d.) A klíma és általában a gépterem kialakítása megfelel az MSZ EN 300 019-1-3:2003 3.1 osztály "Szabályozott hőmérsékletű elhelyezés" (Class 3.1: Temperature-controlled locations) osztály feltételeinek

1.4. Biztonság

- a.) 24/7-es biztonsági szolgálat
- b.) Zártláncú video megfigyelő- és rögzítő rendszer
- c.) Folyamatosan felügyelt beléptető és behatolás jelző rendszer
- d.) Folyamatosan felügyelt épületfelügyeleti rendszer
- e.) Tűzvédelem: aspirációs, nagy érzékenységű tűzérzékelő rendszer, automatikus, gázzal történő oltással

2. DC10-III

2.1. Épület

- a.) Címe: 1108 Budapest, Kozma utca 2.
- b.) Rendelkezésre álló parkolók száma: 200
- c.) Teljes igénybe vehető terület: 10 000 m²
- d.) Födémterhelhetőség: 5 000 kg / m²
- e.) Irodai, és vészhelyzeti (DR) irodai terület: 2 700 m²

- f.) Teherrakodó rámpa
- g.) MABISZ 15 perces teljes áttörésgátlás a teljes külső határoló felületen, és minden külső nyílászárón

2.2. Biztonság és tűzvédelem

- a.) Fizikai védelmi pontok, gépjármű- és személyzsilip
- b.) Személyazonosítás, és fémdetektoros beléptetés
- c.) Fegyveres élőerős biztonsági szolgálat
- d.) Zártláncú IP videó megfigyelő- és rögzítő rendszer a létesítmény teljes külső területén és a belső helyiségekben
- e.) Folyamatosan felügyelt beléptető- és behatolásjelző rendszer
- f.) Korai reagálású füstérzékelő rendszer (Early Warning Smoke Detection System) aspirációs és optikai érzékelőkkel
- g.) Automata oltórendszer IG-541-es nitrogén alapú oltógázzal, ami választószelepekkel bármelyik gépterem oltására alkalmas, és külön redundáns telepcsoporttal rendelkezik, ezzel lehetővé válik egy gépterem kétszeri leoltása is.

2.3. Hírközlési kapcsolatok

- a.) Két független ponton történő optikai betáplálás, szeparált optikai nyomvonalak
- b.) Épületen belül is duplikált optikai fogadó
- c.) Mikrohullámú kapcsolat
- d.) További optikai szálak az ügyfelek optikai becsatlakozásához
- e.) 2x100 Gbit/s sebességű, redundáns Internet kapcsolat
- f.) DC10, DC10-III, és DC14 közös virtuális adatközpontot alkotnak, georedundáns kialakításban
- g.) Cisco "Spine and Leaf" architektúra

2.4. Tanúsítások, megfelelőségek

- a.) Uptime Institute Tier 3 Certifications in Design Documents (TCDD)
- b.) ISO 9001 minőségirányítási rendszer
- c.) ISO 27001 információbiztonsági irányítási rendszer
- d.) ISO 20001 információtechnológiai irányítási rendszer
- e.) AQAP 2120 NATO beszállítói megfelelőségi rendszer

2.5. Gépterem

- a.) Adatközponti terület: 750 m², 3 gépterem (tervezetten 1000 m², 4 gépterem)
- b.) Minden gépterem külön tűzzóna, 60 perces tűzzárással
- c.) Álpadló magasság: 90 cm
- d.) Álpadló terhelhetőség: eloszló terheléssel 2 000 kg/m²
- e.) Álmennyezet nélkül
- f.) 3 m szabad gépterem belmagasság
- g.) Függesztett optikai, és gyengeáramú kábeltálca rendszer
- h.) Egyes gépterem átlagosan 40dB csillapítással rendelkeznek a vezetett és sugárzott elektromágneses zavarforrásokkal szemben (EMC védelem)
- i.) Teljes ház a házban rendszer, dupla földémmel

2.6. Áramellátás és hűtés

- a.) Két független nyomvonalú középvezetési betáplálás

- b.) Oldalanként egy-egy 2 MVA kapacitású saját üzemeltetésű transzformátor
- c.) Mind a két tápellátási útvonalnak aggregátoros alátámasztása egyenként 820 kVA-es berendezéssel 24 órás áthidalással
- d.) Szünetmentes tápellátást két független A-B oldali UPS rendszer biztosítja 10 perces áthidalási idővel
- e.) Független két irányú A-B oldali áramellátó rendszer
- f.) Hűtési rendszer továbbfejlesztett, szabadhűtésre is alkalmas direkt expanziós (DX) hűtőgép
- g.) Géptermenként 4 db, egyenként 100 kW-os beltéri klímaberendezés párástítással, géptermenként N+1 tartalékolással.
- h.) Légkezelő berendezések gondoskodnak az épület friss, pormentesített, fűtött/hűtött levegővel való ellátásáról.
- i.) Hideg – meleg folyosós elrendezés

3. DC10 Premium

3.1. Épület

- a.) Címe: 1108 Budapest, Kozma u. 2.
- b.) A teljes gépterm nagysága: 1500 m²
- c.) Álpadló terhelhetőség: pontszerű: 50 kN/m²
- d.) 3.7 m szabad géptermi belmagasság
- e.) Tűzállósági fokozat: 60 perc
- f.) Áramellátó és épületgépészeti (HVAC) rendszerek redundanciája: legalább N + 1

3.2. Hírközlési kapcsolatok

- a.) Kétoldali, független optikai betáplálás és mikrohullámú kapcsolat az infrastruktúrához
- b.) További optikai szálak az ügyfelek optikai becsatlakozásához
- c.) Direkt kapcsolatok a nagyobb Internet csomópontokhoz (pl. DC14 Professional, BIX, Infopark, Dataplex, stb.)
- d.) Rádiós kapcsolat biztosítható az Adatközpontoz
- e.) 3x10Gbit/s redundáns kapcsolat a One egyéb telephelyeivel

3.3. Áramellátás és hűtés

- a.) Rendelkezésre állás az áramellátás és klíma-technika vonatkozásában: 99.999%
 - b.) 3 db 1600 kVA terhelhetőségű közép feszültségű betáplálás (2 üzemi, 1 tartalék)
 - c.) 2 diesel csoportban 2-2 db 1400 kVA Cummins Power Generation generátor párhuzamos üzemben
 - d.) Teljes terhelés esetén 72 órás áramkimaradást képesek áthidalni
 - e.) 2N UPS rendszer, oldalanként 3 + 1 kiépítésben, 1650 kVA + 550 kVA teljesítménnyel, az áramkimaradás és a generátorok felfutása közötti idő áthidalására
 - f.) Teljes terhelés esetén 30 perc áramkimaradást képes áthidalni
 - g.) Géptermekben A + B független szünetmentes áramellátás
 - h.) 1600 kW hűtési energia, 2N redundanciával
 - i.) Energiatekarékos hűtési megoldások (szabadhűtésű kondenzátorok és kompakt folyadék hűtők kombinációja)
 - j.) 40 db 50 kW-os beltéri computer klíma párástítással, géptermenként N+2 darabszámmal
- Légkezelő berendezések az épület friss, pormentesített, fűtött/hűtött levegővel való ellátására

3.4. Biztonság

- a.) 24/7-es biztonsági szolgálat
- b.) Zártláncú IP video megfigyelő- és rögzítő rendszer a létesítmény teljes külső területén és a belső helyiségekben

- c.) Folyamatosan felügyelt beléptető és behatolás jelző rendszer
- d.) Folyamatosan felügyelt épületfelügyeleti rendszer
- e.) Egyes gépteremek átlagosan 40dB csillapítással rendelkeznek a vezetett és sugárzott elektromágneses zavarforrásokkal szemben (EMC védelem)
- f.) Korai reagálású füstérzékelő rendszer (Early Warning Smoke Detection System) aspirációs és optikai érzékelőkkel
- g.) A jelzés és az oltás megkezdése közötti késleltetés 30 másodperc
- h.) Oltórendszer FM-200 (HFC-227ea) oltógázzal

4. DC10 Standard

4.1. Épület

- a.) Címe: 1108 Budapest, Kozma u. 2.
- b.) A teljes gépterem nagysága: 150 m²
- c.) 3 m szabad gépterem belmagasság
- d.) Tűzállósági fokozat: 30 perc
- e.) Áramellátó és épületgépészeti (HVAC) rendszerek redundanciája: legalább N + 1
- f.) Elhelyezhető rack szekrény maximális mérete: 600mm x 1000mm x 2000mm

4.2. Hírközlési kapcsolatok

- a.) Egyoldali optikai betáplálás az infrastruktúrához
- b.) További optikai szálak az ügyfelek optikai becsatlakozásához
- c.) Direkt kapcsolatok a nagyobb Internet csomópontokhoz (pl. DC10 Premium és DC14 Professional, BIX, Infopark, Dataplex stb.)

4.3. Áramellátás és hűtés

- a.) 1600 kVA terhelhetőségű közép feszültségű betáplálás
- b.) Automatán induló diesel (HIW 450) generátor
- c.) Teljes terhelés esetén 8 órás áramkimaradást képesek áthidalni
- d.) Gépteremekben A + B független szünetmentes áramellátás
„A” oldal UPS védett és diesel jogos, a „B” csak diesel jogos
- e.) UPS rendszer AEG PROTECT 3.33 típusú, 120kVA névleges teljesítményű, 10 perc (80 kVA-en) áthidalási idejű 3/3 fázisú
- f.) 100 kW hűtési energia, N+1 redundanciával
- g.) Energiatakarékos hűtési megoldások (direkt szabad hűtés és hagyományos hűtő rendszerek kombinációja)
- h.) Legfeljebb 2,5kW fogyasztású rack szekrény helyezhető el

4.4. Biztonság

- a.) 24/7-es biztonsági szolgálat
- b.) Zártláncú IP video megfigyelő- és rögzítő rendszer a létesítmény területén
- c.) Folyamatosan felügyelt beléptető és behatolás jelző rendszer
- d.) Folyamatosan felügyelt online épületfelügyeleti rendszer
- e.) Korai reagálású füstérzékelő rendszer aspirációs érzékelőkkel

2. számú melléklet – Készülékbiztosítási Általános Szerződési Feltételek

2.1. Szerkesztési célra fenntartva

2.2. Szerkesztési célra fenntartva

2.3. Készülékbiztosítás - a Gránit Biztosító Zrt. biztosító által nyújtott készülékbiztosítás feltételei

Készülékbiztosítás

Ügyféltájékoztató és Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A jelen biztosítási szolgáltatás nyújtása a következő dokumentumok alapján történik: Gránit Biztosító Zrt. (székhelye: Magyarország, 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-10-046203, engedély száma: MNB H-EN-II-86/2016.), mint a Biztosító és a One Magyarország Zrt. (a Fővárosi Törvényszék cégbírósága által Magyarországon bejegyzett vállalat, cégjegyzékszám: Cg. 01-10-044159, adószám: 11895927-2-44, székhely: 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.) („One”) közötti csoportos készülékbiztosítási szerződés („**Csoportos Biztosítási Szerződés**”); a jelen ügyféltájékoztató és általános szerződési feltételek („**ÁSZF**”) (együttesen: „**Biztosítási ÁSZF**”); az Ön által aláírt csatlakozási, változásbejelentési és előfizetői nyilatkozat(ok) („**Nyilatkozat**”); és a Biztosítási Terméktájékoztató (IPID).

Ez a biztosítás, amelyet a One-on keresztül a Biztosító nyújt, a One-tól vásárolt és nálunk regisztrált készüléket fedezi, amelynek tulajdonosa Ön, vagy – kiemelt üzleti ügyfelek esetén – az Ön munkaadója. A jelen ÁSZF szerint a One alkalmazottai lakossági ügyfeleknek minősülnek, és anélkül csatlakozhatnak a Csoportos Biztosítási Szerződéshez, hogy tulajdonosai lennének a One-tól kapott dolgozói készüléknek. A „mi”, „minket”, „miénk” és hasonló szavak a Biztosítóra és a One-ra vonatkoznak.

Az alábbi Általános Szerződési Feltételek (Biztosítási ÁSZF) tartalmazzák a biztosításról szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Biztosítási Törvény) 152. §-ban és 4. mellékletében előírt ügyféltájékoztatót.

Biztosítottaink mobilkészülékét – vagy egyéb One-tól vásárolt készülékét - az alábbiakban összefoglalt esetekben („**Biztosítási Fedezet**”) megjavítjuk, vagy egy másik készüléket bocsátunk rendelkezésére.

A Biztosítási Szerződéshez történő csatlakozás feltétele, hogy a csatlakozási nyilatkozat megtételekor Ön Magyarországon bejegyzett jogi személy, vagy legalább 18. életévét betöltött, magyarországi állandó bejelentett lakhellyel rendelkező magánszemély legyen, és mindkét esetben rendelkezzen One előfizetői szerződéssel (a továbbiakban „Előfizetői Szerződés”). Az előfizetői szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén annak időpontjával.

Az Ön igényei és szükségletei

A biztosítás megkötésével Ön önálló döntést hoz arról, hogy a Biztosítási Szerződés által nyújtott fedezet az ÁSZF-ben részletezett feltételek alapján megfelel-e az Ön konkrét igényeinek és szükségleteinek. Elfogadja, hogy biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító az ÁSZF-ben részletesen meghatározott szolgáltatásokat nyújtja. Ezért Ön úgy döntött, hogy sérülésre és meghibásodásra vonatkozó Biztosítási Fedezetet, vagy ezen felül lopást is fedező kiterjesztett biztosítási fedezetet választ. Tudomásul veszi, hogy a csoportos biztosítási szerződéshez történő csatlakozás a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény rendelkezéseinek értelmében tanácsadás nélküli értékesítés feltételei szerint történik, -ami azt jelenti, hogy sem a Biztosító, sem a One nem nyújtott tanácsot arról, hogy ez a biztosítási fedezet megfelel-e Önnek.

One készülékbiztosítási szerződés

Ez a dokumentum minden információt tartalmaz, amit Önnek a Biztosítási Fedezetről ismernie kell. Kérjük, gondosan olvassa el az alábbiakat, hogy meggyőződjön arról, hogy ez a Biztosítási Szerződés megfelelő-e az Ön számára. Kérdés esetén hívjon minket a 1270-es (kiemelt üzleti ügyfelek esetében a 1420-as) számon („Készülékbiztosítás és kárrendezés” menüpont).

Biztosítási fedezet alá vont készülék

Készülék: együttesen jelenti a Készüléket, a Végberendezést, a Rádióberendezést. Amennyiben a Készülék típusa jelentőséggel bír, abban az esetben az ÁSZF megjelöli a Készülék adott típusát is (pl. modem, router, mobil rádiótelefon készülék, tablet (Wifi, SIM verzió), laptop (Wifi, SIM verzió), okosóra (Wifi, SIM verzió) stb.)

A One Csoportos készülékbiztosításba fedezet alá vonható készülékek listáját a mindenkor, hatályos „Készülékbiztosítási alapárlista” tartalmazza, amely megtekinthető a <https://multimedia.one.hu/pdf/one/lakossagi/egyeb/keszulekbiztositas-keszulekek-besorolasa.pdf> webcímen, vagy a One magyarországi üzlethálózatában.

1. Csatlakozás a Csoportos Biztosítási Szerződéshez biztosítottként

A Csoportos Biztosítási Szerződés a Biztosító és a One, mint a szerződő fél között jött létre.

Ön a lenti módon csatlakozhat Biztosítottként a Csoportos Biztosítási szerződéshez:

Személyesen:

- Előfizetői Szerződéskötéssel, vagy –hosszabbítással egybekötött készülék vásárláskor tett csatlakozási nyilatkozat benyújtásával, melyet a One bármely üzletében megtehet,
- önálló készülék vásárláskor a One-nál meglévő utólag fizető Mobil-, Internet-, vagy TV- Előfizetői Szerződéshez kapcsolódóan tett csatlakozási nyilatkozat benyújtásával, melyet a One bármely üzletében megtehet,
- vagy a készülékvásárlást követő 60 naptári napon belül tett csatlakozási nyilatkozat benyújtásával. Ha Ön a készülékvásárlás után kívánja készülékére a biztosítási fedezetet kiterjeszteni, akkor készülékét magával kell hoznia valamelyik üzletünkbe, hogy megvizsgáljuk annak hibátlan működését és sértetlen állapotát. Amennyiben a készülék sérült, vagy nem működik hibátlanul, arra a biztosítási fedezet nem terjeszthető ki.

Ön Biztosítottként a One valamennyi üzletében személyesen a csatlakozási nyilatkozat benyújtásával, vagy a nyilatkozat megtételével is csatlakozhat a Csoportos Biztosítási Szerződéshez. A csoportos szerződéshez elektronikus úton is csatlakozhat (elektronikus felületen, elektronikus eszközzel megadott aláírással). Felhívjuk figyelmét, hogy a nyilatkozat elektronikus aláírás hiányában is érvényes. A jelen szerződés szempontjából a személyesen, vagy elektronikusan tett csatlakozási nyilatkozat az írásban tett nyilatkozattal egyenértékűnek minősül. A csoportos biztosítási szerződéshez történő csatlakozásra vonatkozó személyesen tett nyilatkozatáról a One minden esetben elektronikus megerősítést küld az Ön részére.

Telefonos úton:

- Lehetősége van arra is, hogy **Telesales kollégáinkon keresztül**, készülékvásárlással egybekötött Előfizetői Szerződéskötéskor, vagy hosszabbításkor, illetve önálló készülék vásárláskor a One-nál meglévő utólag fizető Mobil-, Internet-, vagy TV- Előfizetői Szerződéshez kapcsolódóan tett csatlakozási nyilatkozat benyújtásával is csatlakozzon a csoportos biztosítási szerződéshez. A jelen szerződés szempontjából az elektronikusan tett csatlakozási nyilatkozat az írásban tett nyilatkozattal egyenértékűnek minősül.

Online:

- Továbbá lehetősége van arra is, hogy **Webshopon** a készülék vásárlással egybekötött Előfizetői Szerződéskötéskor vagy, -hosszabbításkor, vagy az Előfizetői Szerződés után történt utólagos készülékvásárláskor, illetve önálló készülék vásárláskor a One-nál meglévő utólag fizető Mobil-, Internet-, vagy TV- Előfizetői Szerződéshez kapcsolódóan tett csatlakozási nyilatkozat benyújtásával csatlakozzon a csoportos biztosítási szerződéshez. A jelen szerződés szempontjából az elektronikusan tett csatlakozási nyilatkozat az írásban tett nyilatkozattal egyenértékűnek minősül.

Írásban:

- Kiemelt Üzleti One előfizető a Készülékbiztosítási Csatlakozási Nyilatkozat, illetve annak Függelékének (készülékbiztosításhoz kiemelt ügyfelek részére) aláírásával csatlakozhat a Csoportos Biztosítási Szerződéshez.

Elektronikus úton:

- aktívan, elektronikus módon (pl. elektronikus felületen, elektronikus eszközzel megadott aláírással, emailben, vagy mobilalkalmazásban). A jelen szerződés szempontjából az elektronikusan tett csatlakozási nyilatkozat az írásban tett nyilatkozattal egyenértékűnek minősül.

A Biztosítási Fedezetet az Ön által a Nyilatkozatban választott biztosítási csomag határozza meg:

2021. november 7-ig elérhető csomagok:

- a One Készülékbiztosítás **Alap** csomag esetében a biztosítási fedezet kiterjed a sérülésre – ide nem értve a biztosított szándékos és súlyosan gondatlan károkozását - a véletlenszerű meghibásodásra
- b. a One Készülékbiztosítás **Extra** csomag választása esetén a biztosítási fedezet kiterjed a sérülésre – ide nem értve a Biztosított szándékos és súlyosan gondatlan károkozását -, a véletlenszerű meghibásodásra és a lopásra.

2021. november 8-tól elérhető csomagok:

- c. a One Készülékbiztosítás **Alap+** csomag esetében a biztosítási fedezet kiterjed a sérülésre – ide nem értve a Biztosított szándékos és súlyosan gondatlan károkozását a véletlenszerű meghibásodásra, valamint, amennyiben a károsodott készülékkel egyidőben annak gyári tartozékát is kár érte, annak javítására/cseréjére is bruttó 53 000 Ft értékig;
- d. a One Készülékbiztosítás **Extra+** csomag választása esetén a biztosítási fedezet kiterjed - a sérülésre – ide nem értve a Biztosított szándékos és súlyosan gondatlan károkozását, a véletlenszerű meghibásodásra és a lopásra, valamint, amennyiben a károsodott készülékkel egyidőben annak gyári tartozékát is kár érte, annak javítására/cseréjére is bruttó 53 000 Ft értékig. Továbbá a mobilkészülék, eSIM-el vagy SIM kártya foglalattal rendelkező tablet vagy okosóra, valamint gyerek vagy senior okosóra eltulajdonítása esetén az Extra+ csomag esetén a biztosítás bruttó 180 000 Ft értékig fedezetet nyújt a lopás Biztosított általi tudomásszerzéstől a hívószám letiltásáig terjedő maximum 48 órás időszakban az ellopott készülékben lévő, One előfizetéshez tartozó eSIM és SIM kártyához tartozó és a Biztosított One-nal kötött előfizetői szerződésben megadott hívószámon keletkezett jogosulatlan forgalmi díjakra is. Más szolgáltató SIM, vagy eSIM kártyáján generált jogosulatlan forgalmi díjat nem fedez a biztosítás, Extra+ csomag esetén sem.

A Nyilatkozat megtételét követően a Biztosított a már biztosítási fedezet hatálya alá vont készülékre vonatkozóan nem térhet át egyik Biztosítási csomagról a másikra.

Ha Ön jogi személyként csatlakozik a Csoportos Biztosítási Szerződéshez, akkor a fedezet kiterjed a készülék minden felhatalmazott használójára.

Ha a Csoportos Biztosítási Szerződés fedezetébe vont készülék vonatkozásában a Biztosítási Fedezet bármilyen okból megszűnt, akkor az adott készülék nem vonható újra a Csoportos Szerződés fedezetébe.

2. Új készülék vásárlása meglévő előfizetéshez

Ha Ön a One-tól új készüléket vásárol, amelyet be kíván vonni a Csoportos Biztosítási Szerződésbe, akkor, új Nyilatkozatot kell kitöltenie. Amennyiben Ön a más Csoportos Biztosítási Szerződés fedezetében lévő készülékén nem kívánja fenntartani a a biztosítási fedezetet, kérjük jelezze az ügyintézőnk felé. A Biztosító fedezete nem terjed ki arra a készülékre, amelyre vonatkozó Csatlakozási Nyilatkozatot a Biztosított nem nyújtott be a One részére.

3. Kinek szól a biztosítási fedezet?

A	Sokunk számára a készülékünk sokkal több, mint egy készülék. Segítségével kapcsolatban maradhatunk másokkal, bárhol is vagyunk; értékes emlékeket tárolhatunk; és útközben is böngészhetünk, filmet nézhetünk, nem is beszélve a sok más funkcióról.	A Csoportos Biztosítási Szerződést azoknak hoztuk létre, akiknek a készülék- illetve Alap+ és Extra+ csomag esetén a készülék gyári tartozékának - javítási- vagy csereköltségét a következő esetekben fedezni akarja: - sérülés és véletlenszerű meghibásodás Alap+ és Extra+, vagy Alap, Extra, ha biztosítását 2021. november 8. előtt kötötte. - lopás, ha Ön a kiterjesztett biztosítási opciót (az Extra, vagy Extra+ csomagot) választotta. A Biztosító kártérítési kötelezettségét minden esetben önrészesedés levonásával teljesíti, aminek az összege a választott fedezet besorolási kategóriájától függ. Az önrészesedés a kárösszegnek az a része, amelyet Önnek, mint Biztosítottnak a javítási, illetve pótlási költségéből viselnie kell. Kérjük, ezt vegye figyelembe annak megítélésekor, hogy a Biztosítási Szerződés megfelel-e Önnek. Aktuális önrész összege az alábbi linken található: • Lakossági ügyfelek: https://www.one.hu/szolgaltatasok/extrak-kiegeszitok/keszulekbiztositas • Üzleti ügyfelek: https://www.one.hu/kisvallalkozasok/szolgaltatasok/mobil-szolgaltatasok/keszulekbiztositas • Kiemelt üzleti ügyfelek: https://www.one.hu/kozep-nagyvallalatok/mobil/kiegeszito-szolgaltatasok/keszulekbiztositas A Csoportos Biztosítási Szerződéshez való csatlakozásakor Önnek Magyarországon bejegyzett jogi személynek, vagy legalább 18. életévét betöltött, magyarországi állandó bejelentett lakhellyel rendelkező magánszemélynek kell lennie és rendelkeznie kell One előfizetői szerződéssel, amelynek folyamatosan fenn kell állnia a biztosítási fedezet tartama alatt.
----------	---	--

4. Az Ön Biztosítási Fedezete

A	A biztosított kockázatok és előnyök az Ön számára	Készülékét az egész világon a következő kockázatokkal szemben fedezi a biztosítás: - Jótállási időn belül: a készülék sérülése vagy a készülék olyan meghibásodása, amelyre a gyártói jótállás nem terjed ki. (az Alap, Alap+, Extra és az Extra+ csomag esetén) - Lopás (csak az Extra és Extra+ csomag esetén) - (Lopás biztosítási esemény a biztosított készülék eltulajdonítása.) - Biztosítási fedezet a One-tól vásárolt készülék gyári tartozékaira
----------	--	--

		bruttó 53 000 Ft értékig (Alap+ és Extra+ csomagok esetén), amelynek tulajdonosa Ön, vagy – kiemelt üzleti ügyfél esetén – a szerződő vállalat. - Amennyiben mobilkészülékéhez, eSIM-el vagy SIM kártya foglalattal rendelkező tabletéhez vagy okosórájához Extra+ csomagot választott, úgy a biztosítás bruttó 180 000 Ft értékig fedezetet nyújt a lopás Biztosított általi tudomásszerzésétől és a hívószám letiltás közötti maximum 48 órás időszakban az Előfizetői Szerződéshez tartozó hívószámon keletkezett jogosulatlan forgalmi díjakra is. A One-n kívüli más szolgáltató SIM, vagy eSIM kártyáján generált jogosulatlan forgalmi díjat nem fedez a biztosítás, Extra+ csomag esetén sem. - Ha a készülék megsérül (beleértve a harmadik személyek általi szándékos kárt is) vagy véletlenszerűen meghibásodik, akkor megjavítjuk, vagy ha az nem javítható, a biztosított készülékkel azonos nűszaki tulajdonságokkal rendelkező másik készüléket bocsátunk a rendelkezésére. - Amennyiben Ön a készüléke sérülése vagy meghibásodása miatt jelentett be kárigényt, köteles a készüléket a One rendelkezésére bocsátani. A biztosítási fedezet nem terjed ki arra az esetre, amikor a sérült, meghibásodott készülék nem kerül átadásra a One részére. - A fenti példákkal összhangban a szándékos károkozáson alapuló kárigény esetén bizonyítani kell, hogy a kárt egy harmadik személy szándékosan okozta. - Ha az Ön biztosítási fedezete lopás biztosítási eseményre is kiterjed, akkor a készülék ellopása esetén biztosított készülékkel megegyező árkategóriájú készülékkel pótoljuk. A lopás elleni fedezet kiterjed arra, ha a készüléket személy, vagy dolog elleni erőszak útján, vagy zsebtolvajlással (vagyis ruhazsebből vagy Önhöz közel tartott táskából) tulajdonítják el. Készülékcsere Amennyiben a kárrendezésre leadott készülék javítása nem lehetséges, abban az esetben az alábbiak szerint járunk el: 1) A biztosított készülék pótlására átadott, szervizben cserélt készülék felújított vagy új készülék is lehet. Minden esetben típus azonos cserére törekszünk, amennyiben ez nem lehetséges az alábbiak szerint járunk el: 2) Igyekszünk az Ön készüléke helyett ugyanolyan típusú és színű másik készüléket átadni. A Biztosító nem vállal kötelezettséget arra, hogy minden esetben a sérült, meghibásodott, vagy elloptott készülékkel megegyező típusú és színű készülékkel pótolja. 3) Amennyiben a Biztosító nem tudja ugyanazon gyártótól származó, azonos specifikációjú és azonos modellt biztosítani Önnek lehetősége van hasonló specifikációjú/paraméterű készülékek közül választani az alábbiak figyelembe vétele mellett:
--	--	--

		• A kárrendezés pillanatában elérhető készülékek közül tud választani • Az új készüléknek azonos árkategóriájúnak kell lenni, mint a korábbi, kárrendezésre leadott készüléke • Az új készülék kiválasztása a mindenkor érvényes Bruttó Biztosítási Alapárlista alapján történhet. A kárrendezésre leadott készülék, érvényben levő Bruttó Biztosítási Alapárához képest 10%-n belüli eltérés figyelembevétele mellett történhet. • Csak azonos készülékkategóriába tartozó készülék választható cserekészüléknek: • Például, az alábbi cserék nem engedélyezettek: • Telefonkészülék tabletre, • Telefonkészülék laptopra • Telefonkészülék és okosórára • A kárrendezés során választott új készülék nem módosítható a kárrendezés lezárását követően.
--	--	--

5. Mire NEM vonatkozik a biztosítás (a Biztosítási Fedezetből kizárt károk)

	NEM fedezett kockázatok	Leírás
A	Lejárt számlatartozás	A Biztosító jogosult a készülék szervizelésének megkezdését megtagadni, illetve a már megkezdett szervizelési eljárást felfüggeszteni abban az esetben, ha az Ügyfélnek a Biztosítóval szemben bármely jogcímen fennálló, lejárt esedékességű számlatartozása áll fenn. A szervizelés megindításának feltétele a Biztosító felé fennálló valamennyi lejárt tartozás teljes körű kiegyenlítése, függetlenül attól, hogy az érintett tartozás tekintetében a Biztosított fizetési haladékban, részletfizetésben vagy egyéb fizetési könnyítésben részesült.
B	A rendőrségnek be nem jelentett esetek	A rendőrségnek nyolc napon belül be nem jelentett és rendőrségi jegyzőkönyvbe nem vett lopás, lopási kísérletből eredő sérülés, vagy szándékos károkozás.
C	A készülék elvesztése	Készülékének elvesztése, magyarázat nélküli eltűnése, vagy bármilyen elhagyása.
D	Esztétikai sérülés	A biztosítási fedezet nem terjed ki azokra a sérülésekre, amelyek esztétikai jellegűek, és a készülék rendeltetésszerű használatát nem befolyásolják.
E	Gyártói jótállás	A biztosítási fedezet nem terjed ki azokra az esetekre, amelyekre a készülék gyártójának jótállása kiterjed, jótállási időn belül.
F	Az itt felsorolt okokra visszavezethető meghibásodás	Hirtelen, előre nem látható belső mechanikai, vagy elektronikai hiba, ami miatt egy alkatrész ténylegesen eltörik, vagy kiég, ami pedig megakadályozza a készülék rendeltetésszerű működését. A készülék nem ismer fel valamely dátumot jelentő adatot és emiatt nem működik, vagy nem megfelelően működik.
G	Származékos veszteségek	A biztosítási fedezet nem terjed ki azokra a költségekre amelyek bármilyen használatkiesésből, visszakapcsolási költségből származnak vagy előfizetési díjjal kapcsolatban merülnek fel; továbbá bármilyen olyan költség, amely amiatt merül fel, hogy a készülék nem használható, vagy hogy adatokat kell helyreállítani rajta vagy a SIM kártyán.

H	Az egyedi azonosító (például IMEI száma, szériaszáma) ellenőrzése	Olyan kár, amely esetén (i) az Egyedi azonosító nem azonosítható és a kár jellege nem indokolja az Egyedi azonosító megsemmisülését; (ii) a készülék Egyedi azonosítóját módosították, vagy azt megkísérelték; (iii) mobilkészülékkel kapcsolatos bármilyen veszteség, amelyről illegálisan eltávolították a SIM kártyának a One által telepített zárolását. Olyan veszteség, amellyel kapcsolatban a Biztosított nem tudja bemutatni a sérült készülékét, a lopás miatti kárigény kivételével.
---	---	---

6. A biztosítási szolgáltatások korlátozása

A	12 hónap alatt több mint 3 kárigény	Az első elfogadott kárigény dátumától számított bármely 12 hónapos időszak alatt legfeljebb további kettő elfogadott kárigényt fogad be a biztosító a biztosított készülék vonatkozásában. A biztosított készülékre az első elfogadott kárigény benyújtásától számított 12 hónapon belüli harmadik elfogadott kárigény benyújtásával a biztosítási fedezet a biztosított készülék vonatkozásában automatikusan megszűnik. Ha például az első elfogadott kárigényét január 1-jén jelenti be, akkor a következő év január elsejéig már csak további két elfogadott kárigénye lehet az adott készülékhez tartozóan. Az adott készülékre vonatkozó fedezet a harmadik elfogadott kárigény benyújtásakor megszűnik és a készülék a későbbiekben sem vonható a keretszerződés hatálya alá. Amennyiben az előfizető biztosítási fedezete a jelen pont alapján szűnt meg, az előfizető új készülék vásárlása sem tudja az új készüléket a csoportos szerződés hatálya alá vonni, függetlenül attól, hogy azt önállóan, vagy a One által értékesített készülékként vásárolta meg.
B	Jogosulatlan hálózati díjak	Extra+ csomag esetén a biztosítás mobilkészülék, One e-SIM-el vagy SIM kártya foglalatlan rendelkező tablet vagy okosóra, valamint gyerek vagy senior okosóra esetén bruttó 180 000 Ft értékig fedezetet nyújt a lopás bekövetkezte és a hívószám letiltás közötti – maximum 48 óras - időszakban az Előfizetői Szerződéshez tartozó hívószámon keletkezett jogosulatlan forgalmi (hívás- és adatforgalmi, stb.) díjakra. A visszaéléseket bizonyíthatóvá kell tenni a One által kiállított számlán. Más szolgáltató SIM, vagy eSIM kártyáján generált jogosulatlan forgalmi díjat nem fedez a biztosítás, Extra+ csomag esetén sem. Alap, Alap+ és Extra csomagok esetén a Biztosítási Szerződés Kötvény nem fedezi a jogosulatlan hálózati díjakat. Fontos, hogy minél hamarabb jelentse az ilyen problémát a One-nak, hogy ne kelljen a havi számlájához jogosulatlan használat által keletkezett díjat adnunk. Dual SIM-es, ill. e-SIM-el is rendelkező készülékek esetén fenntartjuk a jogot, hogy a készülék mindkét IMEI számát letiltassuk.

7. A Biztosító mentesülése

A	Helytelen készülékhasználat	Elektromos áram helytelen használata, helytelen beállítások, vagy a gyártó által jóvá nem hagyott kiegészítő, vagy készülék használata.
B	Helytelen telepítés, szoftverhasználat	Helytelen telepítés, vagy újratelepítés, hibás szoftver vagy programozás, vagy akár szándékosan, akár véletlenül letöltött vírus okozta hiba esetén. A Biztosítási Fedezet nem terjed ki semmilyen vírus által okozott kárra
C	Elhasználódásból eredő károsodás	A következők okozta kár: a készülék, vagy az akkumulátor elhasználódása, értékcsökkenés, rovarok, élősködők, gombák, atmoszférikus és éghajlati viszonyok, bármilyen fokozatosan jelentkező ok, bármilyen tisztítás, módosítás vagy helyreállítás, vagy bármely kormány-, állami vagy rendőri szerv általi elkobzás vagy őrizetbe vétel
D	Az itt felsorolt körülmények között őrizetlenül hagyott készülék	A biztosított a kár megelőzése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles tanúsítani. Ezt az elvárhatósági követelményt kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szerződési feltételek vagy a felek megállapodása szabályozza a biztosított kármegelőzési teendőit, előírja a kár megelőzését vagy enyhítését célzó eszközöket, eljárásokat. A Biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, amennyiben a biztosítási eseményt a Biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása idézte elő. Súlyosan gondatlannak tekinti a Biztosító különösen lopás biztosítási esemény esetében a készülék őrizetlenül hagyását, illetve ha a Biztosított a készülék használata vagy tárolása során nem az elvárható gondossággal jár el.
E	Elfogadott kárigényt követő készülékhasználat	Ha a korábban elfogadott kárigényt követően a sérült készülék továbbra is használatban marad és a használatból eredően a készülék állapota tovább romlik. Ebben az esetben a Biztosító a korábban elfogadott kárigény teljesítése alól mentesülhet.

8. Kárigény bejelentése

Amennyiben a Biztosítási Szerződés szerinti biztosítási esemény bekövetkezése miatt kárigényt kíván bejelentenie, akkor minden esetben először az adminisztrátorként eljáró One-t („Adminisztrátor”) hívja fel lakossági és üzleti ügyfélként a 1270-es (külföldről: +36-1-288-1270), vagy kiemelt üzleti ügyfelek esetében a 1420-as (külföldről +36-1-288-1420) telefonszámon (menüpont: Készülékbiztosítás és kárrendezés) munkanapokon 8:00 és 16:30 között, hétfőnként pedig 8:00 és 20:00 között. A biztosítási esemény bekövetkezését késedelem nélkül, de legkésőbb a felfedezésétől (észlelésétől, káreseményről való tudomásszerzéstől) számított 8 (nyolc) napon belül be kell jelentenie és a kárigény bejelentésekor a lehető legrészletesebb és legpontosabb információkat szükséges átadnia az Adminisztrátornak, mely alapján meghatározható a kár keletkezésének időpontja, helye és körülménye(i). A Biztosító kötelezettsége nem áll be, ha a szerződő fél, illetve a biztosított a biztosítási esemény bekövetkezését a szerződésben megállapított határidőben a Biztosítónak nem jelenti be, a szükséges felvilágosítást nem adja meg, vagy a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését nem teszi lehetővé, és emiatt a Biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmény kideríthetatlenné válik.

A Biztosító a szükséges felvilágosítás hiányának tekinti, ha a kárbejelentő által átadott információk alapján a káresemény nem azonosítható be, a biztosított által tett nyilatkozatok egymásnak ellentmondanak, és a Biztosított az ellentmondásokat nem tudja kétséget kizáróan feloldani.

Továbbá az alább felsorolt bármely kritérium nem teljesülése esetén a Biztosító kárigényét elutasíthatja:

	Összefoglalás	Leírás
A	Lopás, harmadik fél általi szándékos károkozás	Haladéktalanul, de legkésőbb a káresemény felfedezésétől számított nyolc (8) naptári napon belül jelentse be a káreseményt a rendőrségnek (ha külföldön tartózkodik, akkor a helyi – külföldi – rendőrségnek), és szerezz be az erről szóló hivatalos rendőrségi jegyzőkönyvet. A jegyzőkönyvben szerepeljen annak a készüléknek az egyedi azonosítója (például IMEI száma, szériaszáma), amelyre a kárigény vonatkozik. Minél hamarabb, de legkésőbb a káresemény felfedezésétől számított 8 (nyolc) napon belül jelentse be kárigényét az Adminisztrátornak lakossági és üzleti ügyfélként a 1270-es, vagy kiemelt üzleti ügyfelek esetében a 1420-as telefonszámon (menüpont: Készülékbiztosítás és kárrendezés). Kövesse az ügyintéző utasításait. Szándékos károkozás miatti igény esetében lehetőleg el kell távolítania az esetleges zároló mechanizmusokat (pl. Find My iPhone) ahhoz, hogy kárigényét teljesíthessük. Minél hamarabb, de legkésőbb a fenti bejelentéstől számított 8 (nyolc) naptári napon belül látogasson el valamelyik One üzletbe, és kérje a készülék egyedi azonosítójának (például IMEI számának, szériaszámának) végleges letiltását, hogy a készülékét ne lehessen tovább használni.
B	Nem szándékos kár	Haladéktalanul, de legkésőbb a káresemény felfedezésétől számított 8 (nyolc) naptári napon belül jelentse be kárigényét az Adminisztrátornak lakossági és üzleti ügyfélként a 1270-es, vagy kiemelt üzleti ügyfelek esetében a 1420-as telefonszámon (menüpont: Készülékbiztosítás és kárrendezés). Kövesse az ügyintéző utasításait. Az esetleges zároló mechanizmusokat (pl. Find My iPhone) lehetőleg el kell távolítania ahhoz, hogy kárigényét teljesíthessük. Minél hamarabb, de legkésőbb az Adminisztrátornak való bejelentéstől számított 8 (nyolc) naptári napon belül látogasson el valamelyik One üzletbe, hogy átadja a sérült mobilkészüléket és a meglévő eredeti tartozékait a One-nak. Amennyiben a kárigény bármilyen okból kifolyólag elutasításra került a Biztosító által, illetve a felmerült károk javítását a Biztosító nem vállalta, azonban ugyanezen készülékkel kapcsolatosan újabb kárigény került bejelentésre, a Biztosított köteles igazolni, hogy a korábban keletkezett károk az újabb káresemény bekövetkezése előtt a Készülék gyártója, vagy a One által szakszervizben javítva lett.
C	A kárigény elbírálásához benyújtandó dokumentumok és egyéb tételek	Személyi azonosító okmány (személyi igazolványkártya, útlevél, vezetői engedély); - lopás esetében rendőrségi jegyzőkönyv eredeti példánya; a dokumentumnak tartalmaznia kell az ellopott készülék egyedi azonosítóját; a készülék megsemmisülése esetén egyéb hatósági okirat - a biztosított készülék sérülése, vagy meghibásodása biztosítási esemény esetében a sérült készülék; - a készülék minden meglévő kiegészítője, amennyiben ezekre is kiterjedt a biztosítási fedezet; - az Adminisztrátor által megadott kárszám.

9. Amit a kárigények kezeléséről tudnia kell

- A készülékbiztosítási csoporttal folytatott beszélgetéseket rögzítjük, és a vonatkozó jogszabályok szerint tároljuk.
- A kicserélt készülék felújított (vagyis nem vadonatúj) készülék is lehet.
- Amennyiben a készülék javításának folyamata során szervizben történő készülékcseré történik: a cserekészülék új vagy felújított készülék is lehet. Ellopott készülék esetén új készülék kerül átadásra. Ha nem tudunk ugyanazon gyártótól származó azonos modellt adni, akkor a biztosított készülékkel azonos biztosítási árkategóriájú készüléket nyújtunk Önnek.
- A Biztosító a kárbejelentés, a kapott felvilágosítás és a rendelkezésére bocsátott dokumentumok tartalmát ellenőrizheti, illetőleg további iratokat szerezhet be.
- A kárigény elbírálása lopás, illetve harmadik fél általi szándékos károkozás esetén a Biztosító Adminisztrátora által kért, kárigényt benyújtó személy által beküldött dokumentumok alapján történik meg. Ezek hiányában a kárigény elbírálása nem lehetséges, így a Biztosító a kárigényt elutasíthatja.
- Az ellopott, vagy sérült, majd a kárigény elfogadása után megtalált, vagy visszaszerzett tárgyak a Biztosító tulajdonába kerülnek és azonnal, ellenszolgáltatás nélkül vissza kell őket szolgáltatni a részünkre. A sérült, majd általunk kicserélt készülékek, alkatrészek és anyagok ellenszolgáltatás nélkül a Biztosító tulajdonába kerülnek.
- A Biztosító megbízásából a kárigényeket a One kezeli.
- A Biztosító a kárigényt a bejelentés időpontjától számítva minél előbb, de legfeljebb 3 munkanapon belül megvizsgálja és azzal kapcsolatban döntést hoz, mely eredményről a kárigényt benyújtó személyt elektronikus formában és lehetőség szerint telefonon értesíti.
- A Biztosítási Szerződésből eredő követelések 1 (egy) év alatt évülnek el. Az elévülés akkor kezdődik, amikor a követelés esedékessé válik.

A Biztosító saját döntése alapján az érvényben lévő (a kárrendezés napján érvényes) Bruttó Biztosítási Alapár összegéig megjavítja, vagy kicseréli (a cserekészülék új és felújított is lehet) a készüléket. A Biztosító összkötelezettségének értéke nem haladhatja meg a Biztosító azon költségét, amelyen a Biztosító a saját megítélése szerint azonos specifikációjú és a Bruttó Biztosítási Alapárat, valamint a funkcionalitást tekintve a lehető leghasonlóbb készüléket nyújt Önnek. Az új készülék kiválasztása a mindenkor érvényes Bruttó Biztosítási Alapárlista alapján történhet. A kárrendezésre leadott készülék, érvényben levő biztosítási alapárához képest 10%-n belüli eltérés figyelembevétele mellett történhet.

A jelen biztosítási szerződés alapján a Biztosító szolgáltatása a sérült, meghibásodott készülék javítására, vagy a készülék más készülékkel történő pótlására terjed ki, a Biztosított pénzületi kártérítést nem követelhet. Amennyiben a sérült, meghibásodott Mobiltelefon javítása nem lehetséges és a biztosító azt másik készülékkel nem pótolja, a Biztosított köteles a biztosított készüléket a benne foglalt akkumulátorral, valamint az eredeti készülékcsomagolásban található tartozékokkal/kiegészítőkkel együtt (doboz/tok, töltő, a gyártó által mellékelte fülhallgató stb.) a One-nak átadni.

10. A biztosítás díja

A biztosítási díj ("Díj") a Biztosító által vállalt kockázatok ellentételezése. A Csoportos Biztosítási Szerződés Díját a Biztosítottak havonta fizetik meg a One-nak (mint a Szerződő Félnek), aki a Díjat a számlázási rendszerén keresztül, közvetített szolgáltatásként szedi be, és a havi biztosítási díjat megfizeti a Biztosítónak. A Biztosítottak által a One-nak fizetendő biztosítási díjat és a fizetési feltételeket a Nyilatkozat határozza meg. A további részletekért látogasson el a

- Lakossági ügyfelek: <https://www.one.hu/szolgaltatasok/extrak-kiegeszitok/keszulekbiztositas>
- Üzleti ügyfelek: <https://www.one.hu/kisvallalkozasok/szolgaltatasok/mobil-szolgaltatasok/keszulekbiztositas>
- Kiemelt üzleti ügyfelek: <https://www.one.hu/kozep-nagyvallalatok/mobil/kiegeszito-szolgaltatasok/keszulekbiztositas> oldalakra.

A Díj a Biztosító és a One (mint a Szerződő Fél) közti megállapodások alapján módosítható. (A részleteket a „**Ha a Biztosítási Szerződés feltételeit módosítani kell**” címszó alatt olvashatja.)

11. A biztosítás fedezet biztosított vonatkozásában történő megszűnése

Biztosított által tett nyilatkozattal:

- A Biztosított az adott előfizetéshez kapcsolódó készülék Biztosítási Fedezetét bármikor, indoklás nélkül megszüntetheti Csoportos biztosítási Szerződésből történő kilépésre vonatkozó nyilatkozat (megszüntetési nyilatkozat) megtételével, a nyilatkozattételt követő nap 0:00 órakor. A Biztosított a nyilatkozatot írásban vagy egyéb tevőleges módon, elektronikus eszközökön keresztül (elektronikus felületen, elektronikus eszközzel megadott aláírással, vagy telefonon vagy e-mailen) juttatja el a Biztosítóhoz.

A Biztosított a megszüntetési nyilatkozatot benyújthatja személyesen, a One valamelyik üzletében, vagy írásban, vagy aktívan, elektronikus módon (elektronikus felületen, elektronikus eszközzel megadott aláírással, vagy telefonon, vagy e-mailen). Ebben az esetben a Biztosítási Fedezet az adott készülékre vonatkozóan a nyilatkozat megtételét követő napon 0.00-kor megszűnik.

Biztosító által tett nyilatkozat:

- Biztosító jogosult a Biztosított vonatkozásában megszüntetni a biztosítási fedezetet közvetlenül, vagy a One-on keresztül tett nyilatkozattal. A biztosítási fedezet a nyilatkozat megtételét követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

A szerződés Biztosított vonatkozásában történő megszűnésének egyéb esetei:

Megszűnik a biztosítási fedezet

- Ha Ön az első elfogadott kárigény benyújtásától számított 12 hónapon belül további két elfogadott kárigénnyel rendelkezik. A biztosítási fedezet a harmadik elfogadott kárigény benyújtását követő nap 0:00 órakor szűnik meg.
- A Biztosított halála napján, vagy jogi személy esetében a megszűnés napján, kivéve, ha a jogutód átveszi és folytatja az Ön Előfizetői Szerződését, és az átvett Előfizetői Szerződéshez kapcsolt készülék Biztosítási Fedezetét is fenn kívánja tartani. Ebben az esetben a fedezet megszakítás nélkül érvényben marad, és a Biztosított változásáról Nyilatkozatot kell kitölteni.
- A Csoportos Biztosítási Szerződést bármilyen okból történő megszűnésének napján. Erről a Biztosító közvetlenül, vagy a One-on keresztül legalább 30 nappal a megszűnés napja előtt értesíti Önt.
- ha Ön átruházza a készüléke tulajdonjogát; a biztosított készülék tulajdonjogának átruházása napján; ha Ön átruházza a készüléke és a hozzátartozó előfizetése tulajdonjogát, (kivéve, ha a jogutód átveszi és folytatja az Ön előfizetését a One-nál, és az átvett előfizetői szerződéshez kapcsolt készülék Biztosítási Fedezetét is fenn kívánja tartani. Ebben az esetben a jogutódnak a készülékhez tartozóan egy új Csatlakozási Nyilatkozatot szükséges kitöltenie és aláírnia).
- ha Ön az Előfizetési Szerződését másra ruházza át(vagyis megváltozik az előfizető személye), akkor az átruházás napján;
- az Ön Előfizetői Szerződés bármilyen módon történő megszűnésének napján; illetve önálló készülékvásárláshoz kapcsolódó biztosítás esetén az Ön és a One közt kötött, összes utólag

fizető Mobil-, Internet-, vagy TV- előfizetői szerződésének megszűnésének napján;

- ha Ön az esedékesség napjáig nem fizeti meg a biztosítás Díját is tartalmazó havi számla teljes összegét, a One a Biztosító előzetes hozzájárulásával a számla lejáratát követő 31-edik naptári napon megszünteti az Ön számlájára vonatkozó Biztosítási Fedezetet,
- ha a One szolgáltatási szerződését a következő okok valamelyike miatt felfüggesztik:
 - a készülék ellopása vagy elvesztése esetén a fedezet a felfüggesztés napját követő 15. naptári napon megszűnik;
 - bármely más, az előfizető érdekéhez kapcsolódó ok (pl. csődeljárás vagy az előfizető saját kérése) esetén a fedezet a felfüggesztést követő napon szűnik meg.

Amennyiben a biztosított készülékre vonatkozó fedezet megszűnt, az adott készülék nem vonható újból a csoportos biztosítási szerződés hatálya alá.

12. Ha Ön elégedetlen velünk – panasztételi eljárás

A Biztosító elkötelezett amellett, hogy Önnek folyamatosan minőségi szolgáltatást nyújtson. Amennyiben munkatársaink segítő közreműködése ellenére sem sikerül esetlegesen felmerülő problémáját vagy szolgáltatási igényét megnyugtatóan rendezni, hívja a One-t lakossági és üzleti ügyfélként a 1270-es, vagy kiemelt üzleti ügyfelek esetében a 1420-as telefonszámon (menüpont: Készülékbiztosítás és kárrendezés) munkanapokon 8:00 és 16:30 között, hétfőnként pedig 8:00 és 20:00 között.

A Biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a Biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben, online bejelentéssel) közölhesse.

Panaszát e-mailen is bejelentheti **a Gránit Biztosító Zrt. felé:** lakossági ügyfelek: ugyfelszolgalat@one.hu, üzleti ügyfelek: kisvallalti-ugyfelszolgalat@one.hu, vagy kiemelt üzleti ügyfelek esetében: corporate@one.hu e-mail címen vagy küldjön postai levelet a következő címre: One Magyarország Zrt., 1112 Budapest, Boldizsár utca 2. Emellett személyesen is panaszt tehet bármelyik One üzletben.

Ha nem elégedett a Biztosító vagy a One válaszával, panaszával a következőkhöz is fordulhat:

- (i) a Magyar Nemzeti Bankhoz (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777; telefon: 06 40 203 776; www.mnb.hu; ugyfelszolgalat@mnb.hu), ha úgy véli, hogy a 2013. évi CXXXIX. törvényben foglalt fogyasztóvédelmi jogai sérültek; vagy
- (ii) a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testülethez, mint peren kívüli, alternatív vitarendezési fórumhoz (levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.:172; honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>, vagy e-mailen: ugyfelszolgalat@mnb.hu. A meghallgatások helyszíne a Capital Square Irodaház (Budapest, Váci út 76.) A kérelem letölthető innen: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>, és ingyen elküldjük Önnek, ha levélben kéri: 1112 Budapest, Boldizsár utca 2., telefon: 1270, vagy; e-mail: ugyfelszolgalat@one.hu, üzleti ügyfeleknek: kisvallalti-ugyfelszolgalat@one.hu, kiemelt üzleti ügyfelek esetén 1420; vagy e-mail: corporate@one.hu

Tudatjuk Önnel, hogy a Biztosító alávetette magát a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatainak.

Ha a panasz vagy jogvita nem rendezhető békés módon, akkor Ön az illetékes bírósághoz fordulhat. Panaszát a Biztosító a panaszkezelési kézikönyve szerint kezeli.

11. Csalás elleni intézkedések

A tisztességtelen tevékenység semmilyen formáját sem tartjuk megengedhetőnek. Megfelelő bizonyítékok megléte esetén a csalások leleplezése és a vádemelés elősegítése érdekében szorosan együttműködünk és adatokat osztunk meg más biztosítótársaságokkal, bűnüldöző szervekkel, és állami szervekkel.

Fontos tehát, hogy biztosítás igénylésekor vagy kárbejelentéskor Ön, vagy az Ön nevében eljáró személy az elvárható gondossággal minden kérdésre őszintén és legjobb tudása szerint válaszoljon. A kárbejelentési és tájékoztatási kötelezettség megsértése a biztosító mentesülését eredményezheti.

A csalás megalapozatlan gyanúja esetén a biztosító az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

- Visszautasíthatjuk a kárigényt és felmondhatjuk Kötvényét, az esetlegesen már befizetett önrész visszatérítése mellett.
- Feljelentést tehetünk az illetékes hatóságoknál, és szükség esetén peres eljárást kezdeményezhetünk
- Megoszthatjuk a tudomásunkra jutott adatokat, információkat a bűnüldöző szervekkel.
- A bűnüldöző szervek jogosultak arra, hogy ezekhez az információkhoz hozzáférjenek és azokat felhasználják.

12. Irányadó jog

A jelen Biztosítási Szerződésre a magyar jog az irányadó. A magyar bíróságoknak kizárólagos hatáskörük van a Biztosítási Szerződéssel – ideértve a jelen Általános szerződési feltételeket is – kapcsolatban felmerülő bármilyen jogvita eldöntésében. A jelen Általános szerződési feltételeket a www.one.hu oldalon is közzétesszük.

13. A Biztosítási Szerződés feltételeinek módosítása

A Csoportos Biztosítási Szerződés értelmében a Biztosító bármikor módosíthatja a jelen Biztosítási Szerződés feltételeit. A Biztosító a változásokról közvetlenül, vagy a One-on keresztül írásos formában vagy elektronikus úton (elektronikus felületen, elektronikus eszközzel), a tervezett módosítások életbe lépése előtt legalább 30 naptári nappal értesíti a Biztosítottat. Felhívjuk figyelmét, hogy a nyilatkozat elektronikus aláírás hiányában is érvényes. Amennyiben Ön elfogadja a módosításokat, illetve nem emel kifogást a módosított rendelkezésekkel szemben, az új feltételek hatálybalépésük napjától alkalmazandók. Amennyiben Ön nem fogadja el a módosításokat, „A biztosítási fedezet biztosított vonatkozásában történő megszűnése” című, 11. pont rendelkezései szerint tudja a biztosítási fedezetet megszüntetni.

14. Elérhetőségek

A One saját márkauzleteinek és viszonteladó üzleteinek felsorolása és elérhetősége a <https://www.one.hu/uzleteink> oldalon található.

15. Tájékoztatás a One tevékenységéről

Tekintettel a One és a Biztosító között létrejött Csoportos Biztosítási Szerződésre, továbbá a Bit. 368. § (1) bekezdésében és a biztosítási értékesítésről szóló 2016. január 20-i 2016/97/EU európai parlamenti és a tanácsi irányelv (a továbbiakban: „Irányelv”) 1. cikkében meghatározott feltételeknek való megfelelésre, a One jelen Készülékbiztosítási jogviszonnyal kapcsolatos tevékenysége kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységnek minősül.

16. Hogyan kezeljük az Ön személyes adatait?

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet (továbbiakban: „GDPR”) összhangban, az Adatkezelő az alábbiakban egyértelmű és részletes tájékoztatást nyújt:

I. Adatkezelő:

Gránit Biztosító Zrt. (levelezési cím: Magyarország, 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-10-046203, engedélyszám: MNB H-EN-II-86/2016), a továbbiakban: „**Biztosító**” vagy „**Adatkezelő**”), amelynek a főbb adatkezelési műveletei a következők: személyes adatok gyűjtése, rögzítése, tárolása és továbbítása.

Honlap: <https://granitbiztosito.hu/onekeszulekbiztositas>

Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetőségei (érdeklődés a magánszféra védelmével és adatvédelemmel kapcsolatos ügyekben): Adatvédelmi Tisztviselő dpo@granitbiztosito.hu

II. Az adatkezelés céljai, a kezelendő személyes adatok fajtái és forrása, az adatkezelés jogalapja

II.1 A Biztosítási Szerződés létrejöttével, nyilvántartásával és a biztosítási szolgáltatások nyújtásával összefüggő adatkezelés

Az Adatkezelő törvényben biztosított joga, hogy olyan biztosítási titoknak minősülő személyes adatokat kezeljen, amelyek a Biztosítási Szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával és a biztosítási szolgáltatások nyújtásával összefüggnek. Az adatkezelés célja kizárólag (i) a Biztosítási Szerződés létrehozása (megkötése) és (ii) nyilvántartása, valamint (iii) biztosítási szolgáltatások nyújtása lehet.

- A személyes adatok köre: név, megszólítás, a személyazonosításra szolgáló okmány típusa és száma, postai cím, születési idő és hely, anyja leánykori neve, e-mail cím, telefonszám, a készülék egyedi azonosítója (például IMEI száma, szériaszám), a biztosítás azonosítószáma, kárigény érvényesítéséhez kapcsolódó, valamint panaszkezelési adatok, illetve rögzített telefonhívások.
- A személyes adatok forrása: tekintettel arra, hogy az adatokat a Biztosított a csoportos készülékbiztosítási szerződéshez csatlakozással a One számára adja meg, így az adat forrása a Biztosított, azokat a Biztosító azonban közvetlenül a One-től kapja meg
- Jogalap: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés a Biztosított és a Biztosító között létrejövő szerződés teljesítéséhez szükséges a Bit. 135. § (1) bekezdés előírása alapján.
- Tekintettel arra, hogy az adatok szolgáltatása a szerződéses kötelezettségen alapul, így az adatok megadásának hiányában a szerződés nem jöhet létre.

II.2 Panaszbejelentéssel kapcsolatos adatok kezelése

A Biztosító a tudomására jutott személyes adatokat a Bit 159. §-ának panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseivel összhangban kezeli, az Adatkezelő nyilvántartást vezet az ügyfélpanaszokról és az azokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről.

A telefonon bejelentett panaszok hangrögzítés útján kerülnek nyilvántartásba vételre.

- A személyes adatok köre: név, megszólítás, a személyazonosításra szolgáló okmány típusa és száma, postai cím, születési idő és hely, anyja leánykori neve, e-mail cím, telefonszám, a készülék egyedi azonosítója (például IMEI száma, szériaszám), a biztosítás azonosítószáma, kárigény érvényesítéséhez kapcsolódó, valamint panaszkezelési adatok, illetve rögzített telefonhívások.
- Jogalap: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerint az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges az adatkezelés, a jogi kötelezettséget a Bit. 159. § rögzíti
- Amennyiben az érintett nem adja meg adatait: adatszolgáltatás hiányában az érintett panaszát alkalmatlan a kiértékelésre és elbírálásra.

Az ügyfélpanaszokat az Adatkezelő nevében és képviselőként az Adatkezelő Adatfeldolgozójaként eljáró One Magyarország Zrt. („One”) kezeli ügyintézőként és panaszkezelési fórumként. A One jogosult a panasz kiértékeléséhez szükséges személyes adatokat közvetlenül a Biztosítottaktól begyűjteni, továbbá szükség esetén a One továbbítja a Biztosítónak, mint Adatkezelőnek a panasz kiértékeléséhez szükséges adatokat. Az Adatfeldolgozó a GDPR 28. cikke szerinti szerződéses jogviszonyban áll a Biztosítóval, és így köteles betartani a biztosítási titkok bizalmas kezelésére vonatkozó jogszabályi és egyéb előírásokat.

II.3 Adatkezelés a díjak tervezése, számlázása és beszedése céljából

- A személyes adatok köre: név, megszólítás, a személyazonosításra szolgáló okmány típusa és száma, postai cím, születési idő és hely, anyja leánykori neve, e-mail cím, telefonszám, a készülék egyedi azonosítója (például IMEI száma, szériaszám), a biztosítás azonosítószáma, kárigény érvényesítéséhez kapcsolódó, valamint panaszkezelési adatok, illetve rögzített telefonhívások.
- Jogalap: az adatok kezelése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) alapján a Biztosítóval megkötött szerződés teljesítéséhez szükséges.

III. Az Adatkezelő adatkezelésének helyszíne:

Magyarország, 1134 Budapest, Váci út 17.; az adatkezelést a biztosítási szolgáltatások nyújtásában résztvevő munkatársak végzik.

IV. Adatbiztonsági intézkedések:

Az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajtott végre annak biztosítása céljából, hogy a személyes adatok védelme a GDPR-ban foglalt előírásokkal összhangban történik.

Az intézkedések az alábbi területekre terjednek ki:

- Jogosulatlan hozzáférés és közlés;
- Jogosulatlan módosítás;
- Hálózati adattovábbítás;
- Adatok törlése, vagy véletlen, illetve jogellenes megsemmisítése;
- Károsodás és véletlen adatvesztés.

Az adatok tárolása elektronikus adatbázisokban történik, az iparági sztenderdeknek megfelelő biztonsági intézkedések mellett.

V. Adattovábbítás

Az Adatkezelő az adatkezelés során az adatokat harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítja.

VI. Az adatkezelés időtartama:

A személyes adatok tárolása az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges – a vonatkozó jogszabályi előírásokban meghatározott – időtartamra korlátozódik, az alábbiak szerint:

- a II/1. pontban felsorolt célok esetén:

- (i) a biztosítási jogviszony fennállása alatt, valamint azon időtartam alatt kezelhető adat, ameddig a biztosítási jogviszonnyal összefüggésben igény érvényesíthető;
- (ii) a Biztosító a létre nem jött biztosítási jogviszonnyal kapcsolatos személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a jogviszony létrejöttének meghíúsulásával kapcsolatban általa vagy vele szemben igény érvényesíthető;
- (iii) a biztosítási szerződés megkötésével és nyilvántartásával, valamint a biztosítási szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban keletkező, számviteli bizonylatnak minősülő

valamennyi iratot a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény („Sztv.”) 169. §-a értelmében nyolc (8) évig kell megőrizni;

- a II/2 pontban felsorolt célok esetén az Adatkezelőnek a panaszokat és az arra adott válaszokat, valamint az esetleges hangfelvételeket a Bit. 159. § (2) bekezdése értelmében öt (5) évig kell nyilvántartania és megőriznie;
- a II/3. pontban felsorolt célok esetén a számlázással és a díjbeszedési tevékenységgel kapcsolatban keletkező, számviteli bizonylatnak minősülő valamennyi iratot az Sztv. 169. §-a értelmében nyolc (8) évig kell megőrizni;

VII. Adatfeldolgozók

Az Adatkezelő az alábbiakban felsorolt jogi személyeknek ad megbízást arra, hogy részére a velük kötött külön adatkezelésre szóló (adatfeldolgozási) megállapodások alapján adatkezelési műveleteket végezzenek:

VII/1. One Magyarország Zrt. („One”)

székhely: 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.

cégjegyzékszám: 01-10-044159

telefonszám: +36- 1- 288- 3288

E-mail cím:

Lakossági ügyfelek: ugyfelszolgalat@one.hu

Üzleti ügyfelek: kisvallalati-ugyfelszolgalat@one.hu

Kiemelt üzleti ügyfelek: corporate@one.hu

Honlap: www.one.hu

A One az alábbi adatkezelési tevékenységeket/műveleteket végzi:

1. a Biztosítási Szerződés létrejöttével, nyilvántartásával és a biztosítási szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos adatok kezelése,
2. Ügyfélpanaszokkal és az ügyfelek kárigényeinek érvényesítésével kapcsolatos adatok kezelése,
3. A díjak tervezésével, számlázásával és beszedésével kapcsolatos tevékenységekre vonatkozó adatok kezelése

A One további adatfeldolgozói (zárójelben azon tevékenységek megjelölésével, amikben további adatfeldolgozóként vesz részt):

- NetCracker Technology EMEA Limited (1., 2., 3.)
- Virtual Systems Limited (2.)

VIII. A biztosítási titok továbbítása és bizalmas kezelése

VIII/1. A Bit-ben felsorolt példáktól eltekintve a Biztosító az érintett biztosítási titoknak minősülő adatait kizárólag az érintett vagy az érintett törvényes képviselőjének írásbeli hozzájárulásával továbbíthatja harmadik félnek.

VIII/2. A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül titoktartási kötelezettség terheli a Biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

VIII/3. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Bit. által kivételként felsorolt esetekben, vagyis:

- a) a feladatkörében eljáró Felügyelettel;
- b) a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és az ügyészséggel;
- c) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csődeljárásban eljáró vagyongfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyongfelügyelővel,

rendkívüli vagyonfelügyelővel, egy bírósági végrehajtási eljárással kapcsolatos felszámolási eljárásban eljáró felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal;

- d) a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel, továbbá az általa kirendelt szakértőkkel;
- e) a hivatkozott adóügyekben az adóhatósággal;
- f) a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal;
- g) a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal;
- h) a feladatkörében eljáró gyámhatósággal;
- i) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel;
- j) külön törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati készülékek alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel;
- k) törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető kötvénnyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatósággal, valamint a közúti közlekedési nyilvántartási szervével;
- l) az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval;
- m) a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát, és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, továbbá a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján – a károkozóval;
- n) a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel, továbbá a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval;
- o) fióktelep esetében – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal – a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel;
- p) a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával;
- q) a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal;
- r) a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval;
- s) a mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkár- enyhítési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel;
- t) a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal szemben;

ha az a)-j), n), s), t) és u) pontban megjelölt szerv vagy személy írásbeli megkereséssel fordul hozzá, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a p)-s) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is.

VIII/4. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben („Hpt.”) meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját és az adatkérés célját és jogalapját.

VIII/5. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény (a továbbiakban: „FATCA-törvény”) alapján az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: „Aktv.”) 43/B-43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a Biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás az Aktv. 43/H. §-ában foglalt kötelezettség, valamint a FATCA-törvény alapján az Aktv. 43/B. és 43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.

A titoktartási kötelezettség a VIII/3. pontban meghatározott szervek alkalmazottaira akkor is vonatkozik, amikor nem hivatalos minőségükben járnak el.

VIII/6. A biztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság írásbeli megkeresésére akkor is köteles haladéktalanul, írásban tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet:

- a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
- b) a Büntetőtörvénykönyvről szóló törvény szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, káros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.

VIII/7. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

Nem jelenti a biztosítási titok és az üzleti titok sérelmét a felügyeleti ellenőrzési eljárás során a csoportfelügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányító tagja részére történő átadása.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a Hpt. 164/B. § szakasza szerinti adattovábbítás.

VIII/8. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha:

- a) a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a Biztosítótól;
- b) a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a Biztosítótól.

VIII/9. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez történő adattovábbítás abban az esetben:

- a) ha az ügyfél, akire az információ vonatkozik (a továbbiakban: „érintett”) ahhoz előzetesen írásban hozzájárult, vagy
- b) ha – az érintett hozzájárulásának hiányában – az adattovábbításnak törvényben meghatározott adatköre,

célja és jogalapja van, és a harmadik országban a személyes adatok védelmének megfelelő szintje Infotv. 8. § (2) bekezdésében meghatározott bármely módon biztosított.

Biztosítási titoknak minősülő adatok más Európai Unió tagállamban irányuló továbbítására a Magyarország területén belüli adatközlésekre vonatkozó rendelkezések az irányadók.

VIII/10. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét:

- a) az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg;
- b) fióktelep esetében a külföldi székhelyű vállalkozás székhelye (főirodája) szerinti felügyeleti hatóság számára a felügyeleti tevékenységhez szükséges adattovábbítás, ha az megfelel a külföldi és a magyar felügyeleti hatóság közötti megállapodásban foglaltaknak;
- c) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása;
- d) a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

A VIII/1. pontban meghatározott adatok átadását a biztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.

IX. Az érintettek jogai és jogorvoslati lehetőségei:

Az érintett jogosult arra, hogy:

- hozzáférést kérjen személyes adataihoz;
- tájékoztatást kérjen személyes adatainak kezeléséről;
- kérje saját személyes adatainak helyesbítését,
- kérje – a kötelező adatkezelés eseteinek kivételével – személyes adatainak törlését vagy az adatkezelés korlátozását (azaz adatai zárolását); és
- gyakorolja a személyes adatai hordozhatóságához fűződő jogát.

Az Adatkezelő köteles a személyes adatokhoz való hozzáférésre irányuló kéréseket késedelem nélkül teljesíteni, és a kért tájékoztatást közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban legkésőbb egy hónapon belül megadni.

A személyes adatok helyesbítéséről, korlátozásáról (azaz zárolásáról), megjelöléséről és törléséről az Adatkezelő értesíti az érintettet. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Ha az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő egy hónapon belül írásban vagy az érintett hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, zárolás vagy törlés megtagadása esetén az Adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál („Hatóság”) történő panaszemelés lehetőségéről.

Mielőtt eljárást kezdeményezne a Hatóság előtt vagy bírósági jogorvoslattal élne, célszerű, ha az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos kifogását közvetlenül és elsősorban az Adatkezelőhöz juttatja el (e-mail cím: dpo@granitbiztosito.hu), amely köteles együttműködni az érintett konkrét kérésének teljesítésében.

Az érintetteknek joguk van a Gránit Biztosító Zrt. székhelye szerint felügyeleti hatósághoz, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy lakóhelyük, vagy tartózkodási helyük szerint illetékes törvényszékhez fordulni.

17. Szankciók

A biztosítónak jogilag nem kötelező fedezetet vagy kártérítést nyújtania a biztosítás alapján, ha ez sérti a szankciókra vonatkozó törvényeket és rendeleteket. Ebben az esetben a kompenzáció fedezetét és nyújtását automatikusan felfüggesztik. Amint ezt újra a szankciók törvényei és rendeletei megengedik, a fedezetet újra aktiválják attól a naptól kezdve, amikor a fedezet nyújtása törvényesen megengedett.

3. számú melléklet – Adatkezelési tájékoztató

Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeinek

3. sz. Melléklete

a személyes adatok kezeléséről

Nagyrá értékeljük belénk vetett bizalmát, és elköteleztük magunkat az Ön személyes adatainak védelme iránt. A Szolgáltató az adatvédelmet, az adatbiztonságot és a mindenkor adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak való megfelelést komolyan veszi.

Jelen adatkezelési tájékoztató a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet (Általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR) és az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és egyéb jogszabályok rendelkezései alapján készült.

Jelen adatkezelési tájékoztató azt írja le, hogy milyen célból és hogyan kezeljük és védjük az Ön személyes adatait az Egyéb Szolgáltatásaink nyújtásával kapcsolatban, tájékoztatja Önt az érintetti jogairól, és arról, hogyan léphet kapcsolatba velünk, ha kérdése, észrevétele vagy panasa van személyes adatai kezelésével kapcsolatban.

I. Az adatkezelő

Adatkezelő neve: One Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató vagy adatkezelő)

Székhely: 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.

Cégjegyzékszám: 01-10-044159

Adószám: 11895927-2-44

Honlap: www.one.hu

Képviselő neve: Szolgáltató mindenkor vezérigazgatója

II. A kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja, célja és időtartama

II.1. A Szolgáltató, mint adatkezelő

A Szolgáltató az alább felsorolt szolgáltatásokkal kapcsolatos adatkezelés során a szolgáltatás Felhasználójának alábbiakban felsorolt személyes adatait az itt megjelölt célból, jogalappal és határidőig kezeli.

Szolgáltatás, amely kapcsán az adatkezelés szükséges	Szolgáltató adatkezelői minősége	Kezelt személyes adatok	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
Híváskontroll*	adatkezelő	Érintett neve, születési dátuma, születési helye, anyja neve, állandó és levelezési címe, személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány típusa, okmányszáma	A szolgáltatásra vonatkozó Szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítése.	A GDPR 6 (1) b) pontja alapján a kezelt személyes adatok olyan szerződés teljesítéséhez szükségesek, amelyben az Érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.	A szerződésből eredő igények Ptk. 6:22. § (1) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 5 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Eszközbiztosítás kapcsán Szolgáltató	adatkezelő	a), b) és c) pontban megjelölt célokból:	a) a szolgáltatás megfelelőségének és	a) GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján Szolgáltató jogos	a) a riport elküldését követő 1 évig

Szolgáltatás, amely kapcsán az adatkezelés szükséges	Szolgáltató adatkezelői minősége	Kezelt személyes adatok	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
által nyújtott kiegészítő szolgáltatások		· ügyfél teljes neve, születési helye, ideje, anyja neve, személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány típusa, okmányszáma · Elérhetőségi adatok: lakcím, telefonszám, mobil telefonszám, e-mail cím · A biztosított eszköz adatai: IMEI szám · A biztosítási szerződéshez kapcsolódó adatok: MSISDN, kötvényszám · Kárigényekhez kapcsolódó adatok: kárszám, kárigény részletei, kárigény bejelentésének időpontja, kárigény bejelentéséhez – elbírálásához kapcsolódó hívásrekordok, kártörténet · Ügyfélpanaszok adatai: panaszazonosító szám, ügyfélpanasz részletei, megoldás módja, kompenzáció panaszok bejelentéséhez és elbírálásához kapcsolódó hívásrekordok	- minőségének ellenőrzése, riportok, termék portfólió elemzések készítése b) személyre szabott ajánlatok közvetítése közvetlen üzletszerzés céljából c) piackutatás	- érdekének érvényesítéséhez szükséges. A szolgáltató jogos érdeke, hogy termékfejlesztés, portfólió optimalizálás és minőségbiztosítás céljából aggregált adatokat tartalmazó riportokat készítsen b) GDPR 6. cikk (1) a) Érintett hozzájárulása c) GDPR 6. cikk (1) a) Érintett hozzájárulása	b) A szolgáltató a személyes adatokat ebből a célból a hozzájárulás visszavonásáig kezeli. c) A szolgáltató a személyes adatokat ebből a célból a hozzájárulás visszavonásáig kezeli.
Versenyképes üzleti ajánlatok kidolgozása, piacelemzés, minőségbiztosítás	adatkezelő	a) jelen táblázatban foglalt személyes adatok álnevesített és különböző szempontok szerint csoportosított állománya (felhasználó azonosításával, forgalommal és számlázással, a kapcsolódó díjak beszedésével, a felhasználási szerződések figyelemmel kísérésével, továbbá a számlávalkapcsolatos adatok)	Versenyképes üzleti ajánlatok kidolgozása, piacelemzés	A Szolgáltató jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A szolgáltató jogos érdeke, hogy az előfizetők preferenciáit és a piaci környezetet elemezve versenyképes, ez előfizetői igényeket kiszolgáló üzleti ajánlatokat dolgozzon ki, ezzel elősegítve az ügyfelek megtartását.	A felhasználói adatok keletkezésétől számított 1 évig.
One ReadyPay szolgáltatás*	adatkezelő	a) terminálazonosító, mobiltelefonszám, ügyfél értesítési email címe, ügyfélszámhoz tartozó ügyfélbiztonsági kód vagy Személyes Biztonsági Kód, b) Kapcsolattartó adatai: neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakóhelye, személyazonosító okmány száma, mobil telefonszám, email cím, faxszám	One ReadyPay szolgáltatás nyújtása	a) A GDPR 6 (1) b) pontja alapján a kezelt személyes adatok olyan szerződés teljesítéséhez szükségesek, amelyben az Érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges. b) GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján Szolgáltató jogos érdekének	A szerződésből eredő igények Ptk. 6:22. § (1) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 5 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.

Szolgáltatás, amely kapcsán az adatkezelés szükséges	Szolgáltató adatkezelői minősége	Kezelt személyes adatok	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
				érvényesítéséhez szükséges	
Mobilvásárlás – Mobil Lottó Szolgáltatás* Szerencsejáték Zrt. (www.one.hu/szolgaltatasok/extrakiegeszitok/mobilvasarlas/lotto)	Szerencsejáték Zrt-vel történő közös adatkezelés	Érintett személy telefonszáma, Customer Number/Account ID	szerződéskötés, számlázás, behajtás, panaszkezelés, kereskedői elszámolás	A GDPR 6 (1) b) pontja alapján a kezelt személyes adatok olyan szerződés teljesítéséhez szükségesek, amelyben az Érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges	A szerződésből eredő igények Ptk. 6:22. § (1) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 5 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Mobilvásárlás – Autópálya matrica (E-Matrica) vásárlás a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.-n keresztül* (https://nemzetiutdij.hu és www.one.hu/szolgaltatasok/extrakiegeszitok/mobilvasarlas/autopalya-matrica)	adatkezelő	a) mobil hívószám (MSISDN) b) Felhasználó azonosítója (Account ID) c) a kimenő SMS d) matrica adatai (típus, jármű forgalmi rendszáma, matrica száma, ára, kényelmi díja, mobil hívószám)	Alkalmazással összefüggő online szolgáltatások nyújtása céljából	A GDPR 6 (1) b) pontja alapján a kezelt személyes adatok olyan szerződés teljesítéséhez szükségesek, amelyben az Érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges	A szerződésből eredő igények Ptk. 6:22. § (1) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 5 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Mobilvásárlás – Kültéri/felszíni és Zárttéri parkolás a Nemzeti Mobilfizetési Rendszer segítségével a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. integrátoron keresztül* (https://nmzrt.hu/szolgalaltatasok/parkolas/parkolas.html és www.one.hu/szolgaltatasok/extrakiegeszitok/mobilvasarlas/mobilparkolas)	adatkezelő	a) mobil hívószám (MSISDN) b) Felhasználó azonosítója (Account ID) c) a kimenő SMS d) parkolás adatai (zóna, a jármű forgalmi rendszáma, a mobil hívószám, parkolás kezdete és vége, időtartama, ára, kényelmi díja)	Alkalmazással összefüggő online szolgáltatások nyújtása céljából	A GDPR 6 (1) b) pontja alapján a kezelt személyes adatok olyan szerződés teljesítéséhez szükségesek, amelyben az Érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges	A szerződésből eredő igények Ptk. 6:22. § (1) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 5 év+30 nap, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Super WiFi	adatkezelő	Ügyfélazonosító szám, a használt készülék/SIM MAC címe, egyéb azonosító száma, applikációhoz és platformhoz kapcsolódó hozzájárulások típusa és tartalma, az eszközhöz kapcsolódó IP-cím, a hálózat minőségének mérése kapcsán keletkezett adatok az eszközön, az eszköz operációs rendszere, forgalmi adatok: hálózati API adatok, hálózatminőség, ügyfél státusz	A Super WiFi szolgáltatás biztosítása, szolgáltatással kapcsolatos támogatás nyújtása, ide értve a hálózat minőségének monitorozását, továbbá a hiba- és panaszkezelést	A GDPR 6 (1) b) pontja alapján a kezelt személyes adatok olyan szerződés teljesítéséhez szükségesek, amelyben az Érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges	A vezetékes előfizetői szerződés megszűnésétől számított egy év+30 napig, illetve az esetleges jogvita lezárásáig.
Adatközpont	adatkezelő	Adatközpontba való belépéskor rögzített személyes adatok (név, cím, személyi ig. vagy más arcképes igazolvány száma)	a.) Az adatközpontba való belépésre vonatkozó jogosultság ellenőrzése, visszakövetése,	KÖTELEZŐ a.) szerződés teljesítése b.) Btk. 375. § (4), valamint 385. § (4) c) bekezdése alapján számított elévülési idő	Az adatok keletkezésétől (belépéstől) számított 10 év

Szolgáltatás, amely kapcsán az adatkezelés szükséges	Szolgáltató adatkezelői minősége	Kezelt személyes adatok	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
			b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében		
Adatközpont	adatkezelő	Adatközpontban működő megfigyelő rendszer által rögzített kép- és hangfelvétel	Az adatközpontban történő tevékenység ellenőrzése, visszakövetése	KÖTELEZŐ szerződés teljesítése	Az adatok keletkezésétől számított 30 nap
Integrált Wifi kamera és streaming	adatifeldolgozó	A Szolgáltatás által létrejött képfelvételek megőrzése.	A Szolgáltatás által létrejött képfelvételek szükség esetén a Megrendelő rendelkezésére bocsátása.	A Megrendelő felelőssége a jogalap igazolása a GDPR alapján (az ún. érdekmérlegelési teszt).	A Megrendelő erre irányuló írásbeli utasítása szerint 3-30 nap

A személyes adatok forrása a Felhasználó.

II.2. A Szolgáltató, mint adatifeldolgozó:

A Szolgáltató az alább felsorolt szolgáltatásokkal kapcsolatos adatkezelés során a szolgáltatás Felhasználójának alábbiakban felsorolt személyes adatait adatifeldolgozóként, meghatározott adatkezelési műveletek kapcsán kezeli az itt megjelölt adatkezelő nevében és írásbeli utasításai alapján.

Szolgáltatás, amely kapcsán a Szolgáltató adatifeldolgozó feladatokat lát el	A Szolgáltató az alábbi adatkezelőnek végez adatifeldolgozó tevékenységet	Az adatkezelők adatkezelési tájékoztatója	Az adatifeldolgozás során a Szolgáltató részére hozzáférhető adatok	Adatkezelési művelet
Cseréld újra Szolgáltatás*	TMX MOBILE SOLUTION SZERVIZ Kft.	http://www.tmx.hu/uploads/pdf/Adatvedelmi_Tajekoztato_Honlap_Latogatoknak.pdf	Érintett/Eladó neve, lakcíme, személyazonosságot igazoló okmány típusa és száma, az eszköz IMEI száma, értesítési email cím és telefonszám,	A használt készülék adásvételi szerződések megkötéséhez ezen adatok felvétele, rögzítése és továbbítása az adatkezelő felé.
Készülékbiztosítás	Assurant Europe Insurance N.V.	A Bit. 118.§ (5) bekezdése szerint	(5) Az átadó biztosító a biztosítási titoknak és üzleti titoknak minősülő adatok tekintetében adatkezelő maradhat a) a számviteli bizonylatok őrzésére vonatkozó kötelezettsége teljesítése céljából, az erre vonatkozó kötelezettség időtartamáig, továbbá b) a biztosítási tevékenységhez kapcsolódó, de nem biztosítási szerződésből eredő jogok és kötelezettségek gyakorlása céljából, az ezen jogviszonyokkal kapcsolatos elévülési idő végéig.	
Készülékbiztosítás	Gránit Biztosító Zrt.	ESzSzF 2. számú melléklet	Ügyfél neve, személyazonosságot igazoló dokumentum típusa és száma, lakcím, születési hely és idő,	szerződéskötés elősegítése, számlázás, behajtás, panaszkezelés, kereskedői elszámolás

			Ügyfél/kapcsolattartó értesítési címe, értesítési telefonszáma, email címe, eszköz IMEI száma, telefonszám, fedezetazonosító, biztosítási fedezet kezdete és vége, biztosítási csomag típusa, kárszám, Csereeszköz IMEI száma rendőrségi feljelentések	
Tömeges Adatmásolás*	A One Előfizetési Szerződéssel rendelkező Kiemelt Üzleti Előfizetői		Az Érintett készülékén (SIM kártyán, mobil telefonon) található bármely adat	adatmásolás
One ReadyPay szolgáltatás kártya-elfogadói szerződése*	OTP Bank	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Treasury_USZ_me_IIF_Adatkezeles_20190418.pdf	Ügyfél adatai: Elsődleges kapcsolattartói adatok (név, beosztás, vezetékes – mobil telefonszám, email cím) Pénzügyi kapcsolattartói adatok (név, beosztás, vezetékes – mobil telefonszám, email cím) Üzletben lévő kapcsolattartói adatok (név, beosztás, vezetékes – mobil telefonszám, email cím) Tényleges tulajdonos neve, születéskori név, lakcíme, anyja születési neve, állampolgárság, születési hely és idő, tulajdonosi érdekeltség jellege és mértéke, közszereplői nyilatkozat Személyi igazolvány másolat készítése és továbbítása adatkezelőnek pénzmossás megelőzése céljából Meghatalmazott neve, születési dátuma, anyja neve, személyigazolvány száma Személyigazolvány, lakcímkártya másolata mPOS terminál azonosító Szolgáltató adatai: One kapcsolattartói adatok (név, törzsszám)	szerződéskötés számlázás, panaszkezelés, elszámolás elősegítése, behajtás, kereskedői
Készülék-kontroll szolgáltatás*	A One Előfizetési Szerződéssel rendelkező Kiemelt Üzleti Előfizetői		a felhasználó készülékén lévő adatok	távoli hozzáférés, távmanagement, hibajavítás
Mobilvásárlás - Digitális tartalomszolgáltatás (www.one.hu/szolgalatasok/extrakiegeszitok/mobilvasarlas) és Nem digitális szolgáltatások ellenértékének a DIMOCO pénzforgalmi közvetítőjeként történő beszedése	DIMOCO Carrier Billing GmbH	Privacy Policy – DIMOCO Payments (dimoco-payments.com)	Az elszámoláshoz szükséges adatok, úgy mint: MSISDN, a szolgáltatás ára, fizetés gyakorisága és egyéb tranzakciós adatok.	az elszámoláshoz szükséges személyes adatok átadása, feldolgozása és tárolása

II.3. Az alábbi Szolgáltatásokra vonatkozó sajátos adatkezelési tájékoztatás:

***Készülékkontroll szolgáltatás**

A Felhasználó személyes adatait érintően az Előfizető a személyes adatok kezelője és a Szolgáltató adatfeldolgozóként jár el az adatkezelő nevében. Az Előfizető köteles megismertetni a Felhasználókkal és más érintettel jelen, az ESZSZF-hez kapcsolódó adatkezelési tájékoztatót azzal, hogy a Felhasználók és más érintettek a GDPR 13. és 14. cikke szerinti tájékoztatása és a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak való megfelelés az Előfizető kötelezettsége. A tájékoztatás elmaradásából, az adatkezeléshez való Felhasználói hozzájárulások hiányából vagy hibáiból, illetve az Előfizető egyéb adatvédelemmel összefüggő kötelezettségeinek megsértéséből fakadó jogkövetkezmények kizárólag az Előfizetőt terhelik, a Szolgáltató a felelősségét e körben kizárja, az esetlegesen vele szemben érvényesített ilyen következmények alól az Előfizető a Szolgáltatót mentesíti. A személyes adatokat a Szolgáltató az Előfizető nevében és írásbeli utasításai alapján kezeli és továbbítja azokat az Előfizető részére.

***Tömeges adatmásolás**

A Felhasználó személyes adatait érintően az Előfizető a személyes adatok kezelője és a Szolgáltató adatfeldolgozóként jár el az adatkezelő nevében. Az Előfizető köteles megismertetni a Felhasználókkal és más érintettel jelen, az ESZSZF-hez kapcsolódó adatkezelési tájékoztatót azzal, hogy a Felhasználók és más érintettek a GDPR 13. és 14. cikke szerinti tájékoztatása és a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak való megfelelés az Előfizető kötelezettsége. A tájékoztatás elmaradásából, az adatkezeléshez való Felhasználói hozzájárulások hiányából vagy hibáiból, illetve az Előfizető egyéb adatvédelemmel összefüggő kötelezettségeinek megsértéséből fakadó jogkövetkezmények kizárólag az Előfizetőt terhelik, a Szolgáltató a felelősségét e körben kizárja, az esetlegesen vele szemben érvényesített ilyen következmények alól az Előfizető a Szolgáltatót mentesíti. A személyes adatokat a Szolgáltató az Előfizető nevében és írásbeli utasításai alapján kezeli és továbbítja azokat az Előfizető részére.

A Tömeges adatmásolás szolgáltatás nyújtásának feltétele, hogy Előfizető a Szolgáltatót az alábbiakban felsorolt Technikai Feltételekről tájékoztassa.

Technikai feltételek:

- Érintett készülékek darabszáma;
- Érintett készülékek típusa (forráskészülék – célkészülék típusának megnevezése);
- Tömeges adatmásolás végrehajtási helyszínének megjelölése (pl. Előfizető telephelye) annak meghatározásával, hogy
- mely napon, mely időszakban igényli a Tömeges adatmásolás elvégzését (Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a felajánlott helyszínt és időpontot bármikor visszautasíthatja és kérheti, hogy Előfizető új helyszínt és időpontot jelöljön ki;
- Előfizető általi előzetes tájékoztatás az érintett Készülékek darabszámáról, Készülékek típusáról és egyéb Tömeges adatmásolás elvégzéséhez szükséges lényeges feltételtől.

Az adatok az érintett előzetes, helyszínen adott szóbeli hozzájárulása alapján kerülnek másolásra az Előfizető által biztosított cél készülékre, az Előfizető által biztosított forrás készülék (SIM kártya, mobiltelefon) és szintén az Előfizető által biztosított cél készülék (SIM kártya és/vagy mobiltelefon) rendelkezésre állása esetén.

A Szolgáltató az Előfizető által átadott adatokon változtatást, törlést nem végez.

***Mobilvásárlás:**

A MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználó fenti táblázatban megjelölt személyes adatai, továbbá az az információ, hogy a Felhasználó rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából átadásra kerülnek azon Kereskedőnek, aki a terméket értékesíti.

A MobilVásárlás Szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások során a Szolgáltató és az adott Kereskedő – a Mobil Lottó Szolgáltatás kivételével - nem közös adatkezelők. Felhasználó személyes adatainak a Szolgáltató fent megjelölt adatkezelésén túli további kezelése tekintetében az adott Kereskedő önálló adatkezelőnek minősül. A Kereskedő által végzett adatkezelési műveletekre a Szolgáltatónak nincs ráhatása, azért kizárólag a Kereskedőt terheli felelősség. A személyes adatoknak a Szolgáltató részéről az adott Kereskedő részére történő átadásának jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja, azaz a Felhasználó és a Szolgáltató közötti szerződés teljesítésének szükségessége.

***One ReadyPay**

A One ReadyPay Szolgáltatás részét képező OTP Kártyaelfogadói Szerződés megkötésében Szolgáltató az OTP megbízásából működik közre, a Szolgáltató e tekintetben az OTP Bank Nyrt. (adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el, és a One ReadyPay Szolgáltatás szerződésszerű nyújtása céljából az annak részét képező OTP Kártyaelfogadói Szerződésben szereplő adatokat az OTP nevében és írásbeli utasításai alapján kezeli illetve továbbítja azokat az OTP részére.

A One ReadyPay szolgáltatás egyéb részei tekintetében Szolgáltató adatkezelőként jár el.

Érintett az előfizetői adatainak kezelésével kapcsolatban a megfelelő adatkezelőnél észrevételt tehet, illetőleg az illetékes hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.

Az Előfizető a Szolgáltatás használata során a kártyával fizető kártyabirtokos végfelhasználók személyes adatainak kezelését a vonatkozó adatvédelmi rendelkezésekkel összhangban köteles végezni. Az Előfizető adatvédelemmel összefüggő kötelezettségeiből fakadó jogkövetkezmények kizárólag az Előfizetőt terhelik, a Szolgáltató felelősségét e körben kizárja. A Szolgáltatás technikai megvalósításából eredően a Szolgáltató a One ReadyPay Szolgáltatás igénybevételével kártyás fizetéssel fizető végfelhasználó kártyabirtokosokkal kapcsolatosan személyes vagy különleges adatok birtokába nem juthat.

Az Előfizető köteles tájékoztatni a végfelhasználókat és az összes érintettet a jelen ESzSzF adatvédelmi előírásairól valamint a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelő követelményekről, és arról, hogy Előfizető – akár alkalmazottjai útján is – személyes adatok kezelőjévé válhat, azok birtokába juthat. Különösen köteles Előfizető a felhasználók figyelmét felhívni arra, hogy a Szolgáltatás használata során az adatvédelmi jogszabályokat maradéktalanul tartsák be. A tájékoztatás elmaradásának vagy az adatvédelmi jogszabályok Előfizető vagy a felhasználók részéről való megsértésének következményei kizárólag az Előfizetőt terhelik, a Szolgáltatót azért felelősség nem terheli, az esetlegesen vele szemben érvényesített ilyen következmények alól a Felhasználó a Szolgáltatót mentesíti.

***Cseréld újra Szolgáltatás**

Az Eladó köteles gondoskodni arról, hogy a Használt Készülekről minden adatot - különös tekintettel a személyes adatnak minősülő adatokra - visszafordíthatatlan módon törölt illetve köteles adatai biztonsági mentéséről gondoskodni, mivel Szolgáltató is jogosult a Használt Készüléken biztonsági törlést végrehajtani. A Használt Készüléken esetlegesen maradt adatokkal kapcsolatban a felelősség kizárólag az Eladót terheli, ezen adatokért sem a Szolgáltató, sem a Vevő semmilyen felelősséget nem vállal.

II.4. Minden szolgáltatásra irányadó általános adatvédelmi tájékoztatás:

Amennyiben a Felhasználó nem saját, hanem egy harmadik személy személyes adatait adja meg, a Felhasználó köteles gondoskodni és kizárólagosan felelős az irányadó jogszabályok betartásáért, és az érintett tájékozott és önkéntes hozzájárulásának beszerzésért érintett személyes adatainak átadására. Az ennek elmulasztásából eredő esetleges károkért, veszteségért vagy sérelemért a Szolgáltató nem felelős. A Szolgáltató ezen harmadik személyek személyes adatainak kezelése során nem vizsgálja az érintett személyes adatainak a Szolgáltató részére történő továbbításának jogszerűségét, az érintett hozzájárulásának érvényességét, ezekért a harmadik személyre vonatkozó személyes adatot továbbító Felhasználó kizárólagos felelősséggel tartozik.

Ha az adatkezelés a Felhasználó hozzájárulásán alapul, a Felhasználó a hozzájárulását bármely időpontban visszavonhatja, ez azonban nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Ha a személyes adat szolgáltatása a szerződés teljesítéséhez szükséges, illetve a szerződés kötésének előfeltétele, és a Felhasználó a szükséges személyes adatokat nem adja meg, a Szolgáltató a Felhasználóval nem tud szerződést kötni, a fennálló szerződés megszüntetésre kerülhet, illetve egyéb jogszabályokban vagy a szerződésben meghatározott jogkövetkezmények alkalmazhatóak.

III. Személyes adatok címzettjei

A Szolgáltató egyes megbízottai, alvállalkozói adatfeldolgozóként vagy al-adatfeldolgozóként közreműködhetnek a Szolgáltató szolgáltatásainak nyújtása során, így különösen technikai műveletek lebonyolításában.

A Szolgáltató kizárólag olyan adatfeldolgozóval szerződik a GDPR 28. cikke alapján, akik társaságunk adatkezelésével - különösen a szakértelem, a megbízhatóság és az erőforrások tekintetében – azonos garanciákat nyújtanak az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelő adatkezelésre, és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések biztosítására és végrehajtására.

A Szolgáltató üzleti döntése következtében az adatfeldolgozók személye változhat. A mindenkor adatfeldolgozó cégek listája megtalálható a www.one.hu/adatkezeles oldalon, illetve a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán elérhető.

A Szolgáltató adott esetben a fenti személyes adatokat harmadik országba továbbítja, például, ha az adatfeldolgozó azon tevékenységi helye, ahol az adatkezelést végzi, harmadik országban található. A Szolgáltató a harmadik országba történő adattovábbítás során a GDPR 46. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján alkalmazott szerződéses garanciái az Európai Bizottság a személyes adatok harmadik országbeli adatfeldolgozók részére történő továbbítására vonatkozó általános szerződési feltételekről szóló határozatán alapulnak (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010D0087&from=en>). A fenti garanciákról a kapcsolattartásra az e tájékoztatóban felsorolt elérhetőségek bármelyikén kaphat felvilágosítást.

IV. A Felhasználó jogai a kezelt adataikkal kapcsolatban

1. Az érintett tájékoztatáshoz való joga

A Szolgáltató a személyes adatok megszerzésének időpontjában az Ön rendelkezésére bocsátja a következő információkat:

- a) az adatkezelőnek és képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei;
- c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d) a jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- e) személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- f) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá az Európai Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, illetve az adattovábbításra vonatkozó garanciák;
- g) a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- h) az Ön jogai, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az Ön adathordozhatósághoz való joga;
- i) a hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- j) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- k) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul-e vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint hogy az Ön köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményeikkel járhat az adatszolgáltatás elmaradásának;
- l) az automatizált döntéshozatal ténye (ideértve a profilalkotást is), az alkalmazott logikára és arra vonatkozó információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, várható következményekkel bír az érintett részére;

- m) ha nem az érintett az adatok forrása, a tájékoztatásnak a személyes adatok kategóriáira, és a személyes adatok forrására is ki kell terjednie, ide értve adott esetben azt, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e.

2. Az érintett hozzáférési joga

Ön jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket. A személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítása esetén, az előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozó megfelelő garanciákról;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az Ön joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az Öntől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint ezekben az esetekben az alkalmazott logikára, és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az Önre nézve milyen várható következményekkel jár.

A Szolgáltató az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. További másolatokért a Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban bocsátjuk az Ön rendelkezésére, kivéve, Ön másként kéri. Az Ön másolat igénylésére vonatkozó joga nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

3. A helyesbítéshez való jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, Ön jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) Ön tiltakozik a Szolgáltató vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- d) Ön tiltakozik a személyes adatai közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen;
- e) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- f) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- g) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR 8. cikk (1) bekezdésében említett, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek). Ez a jog különösen akkor lényeges, ha az érintett gyermekként adta meg hozzájárulását, amikor még nem volt

teljes mértékben tisztában az adatkezelés kockázataival, később pedig el akarja távolítani a szóban forgó személyes adatokat, különösen az internetről.

Az elfeledtetéshez való jog, illetve a Szolgáltató törlésre vonatkozó kötelezettsége nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, a Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése érdekében;
- c) a GDPR 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az elfeledtetéshez való jog gyakorlása valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést (az adatkezelési műveletek ideiglenes, meghatározott időre szóló felfüggesztése), ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- d) Ön tiltakozott a Szolgáltató vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés ellen, amely esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Szolgáltató vagy a harmadik fél indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

A Szolgáltató minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.

A Szolgáltató az érintettet, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

6. Az adathordozhatósághoz való jog

Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó, Ön által az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, feltéve hogy az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződésen alapul, és az adatkezelés automatizált módon történik.

A Szolgáltató fontosnak tartja hangsúlyozni, hogy ezt a jogát csak az Ön által a Szolgáltató részére bocsátott információk esetében van joga gyakorolni, tehát a más forrásból származó, illetve a Szolgáltató által származtatott információk tekintetében nem.

Ön jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását. Az adathordozhatósághoz való jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

7. A tiltakozáshoz való jog

Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Ebben az esetben a Szolgáltató nem szünteti meg automatikusan az érintettek személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelését, erre csak akkor kerül sor, ha a Szolgáltató nem tudja alátámasztani, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

Ha az Ön személyes adatainak kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Önre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha Ön tiltakozik a személyes adatainak közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatai a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

Ön jogosult arra, hogy ne terjedjen ki Önre az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely Önre rá nézve joghatással járna vagy Önt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, kivéve, ha a döntés

- a) az Ön és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges,
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé,
- c) az Ön kifejezett hozzájárulásán alapul.

A Szolgáltató köteles megfelelő intézkedéseket tenni az Ön jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve, hogy Ön a Szolgáltató részéről emberi beavatkozást kérhet, álláspontját kifejezheti, és a döntéssel szemben kifogást nyújthat be.

A Szolgáltató elősegíti az érintettek személyes adataik kezelésével összefüggő jogainak a gyakorlását, ezirányú kérelmeik teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése, az érintettek személyes adataik védelméhez fűződő jogainak biztosítása érdekében a Szolgáltató szükségesnek látja meggyőződni a kérelmet benyújtó természetes személy kilétéről, ennek megfelelően az érintettet a kérelmének teljesítése előtt azonosítja. Ha a Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. Ez esetben a Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha a Szolgáltató nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A tájékoztatást és a kért információkat a Szolgáltató írásban vagy más módon – ideértve adott esetben az elektronikus utat is – adja meg. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri. Az az előfizető vagy más érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.

Ha azok a célok, amelyekből a Szolgáltató a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az érintettnek a Szolgáltató általi azonosítását, a Szolgáltató nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni

vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen a GDPR-nak. Ha a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a fenti érintetti jogok gyakorlására nincs lehetőség, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy a fenti érintetti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.

V. Adatbiztonság

A Szolgáltató kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyekkel kezeli az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek.

A fenti kötelezettségvállalást a Szolgáltató az adatkezelési tevékenységben részt vevő munkavállalóik, illetve a Szolgáltató megbízásából eljáró adatfeldolgozók részére is előírja.

A Szolgáltató intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az irányítása alatt eljáró adatfeldolgozók és a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat.

A Szolgáltató rendszeresen ellenőrizteti és vizsgálja rendszereit és adatkezelési eljárásait mind adatbiztonsági, mind minőségbiztosítási szempontból, és nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

Az adatvédelmi incidenst a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az ügyfeleket az adatvédelmi incidensről.

VI. Elérhetőségek és jogérvényesítési lehetőségek

Ön a fenti érintetti jogokat bármikor gyakorolhatja, továbbá panasszal fordulhat:

E-mailben

- a DPO@one.hu elektronikus címen, közvetlenül a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez,
- vagy
- a www.one.hu/ugyintezes/kapcsolat/iri-nekunk, ugyfelszolgalat@one.hu elektronikus levelezési elérhetőségek egyikén léphet velünk kapcsolatba

Telefonon

- a 1270-es telefonszámon, amely belföldről díjmentesen hívható
- vagy
- +36-1-288-1270-es telefonszámon, amely díja a hívó fél tarifacsomagja szerint kerül kiszámlázásra

Levélben

- a 1519 Budapest, Pf. 543. postcímen

Személyesen

- a Szolgáltató márkaképviselőin és viszonteladói hálózatában bármely munkatársunkon keresztül,

vagy

- a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálat ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségében a 1062 Budapest, Váci út 1-3. szám alatt (Westend City Center)

Ön a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálat mellett az alábbiakhoz fordulhat:

- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH, 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, 1530 Budapest, Pf.: 5.).
- Az érintett a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak a Szolgáltató általi megsértése esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (<https://birosag.hu/>), illetve kártérítést követelhet.

Az előfizetői személyes adatok kezelésével kapcsolatos részletes szabályokat a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza: www.one.hu/adatkezeles.

One Magyarország Zrt.

Az adatkezelési tájékoztatót –án (dátum) elolvastam és átvettem:

név: {Előfizető/ Felhasználó/egyéb}

aláírás:.....

4. számú melléklet – Funkciótáblázat a Készülékkontroll szolgáltatáshoz

FUNKCIÓTÁBLÁZAT

Szolgáltató kifejezetten felhívja a Felhasználó figyelmét arra, hogy az egyes funkciók elérhetősége az okos eszköz operációs rendszerétől, és a készülék gyártójától, típusától is függ. Ezért – különös tekintettel, de nem kizárólag az Android rendszerű okos eszközökre – Szolgáltató a Felhasználó számára külön szakértékesítési támogatást és előzetes műszaki kipróbálási tesztelési lehetőséget biztosít. A sikeres tesztelés a szerződéskötés előfeltétele. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben az értékesítési konzultáció és a műszaki tesztelés időtartama a 2 alkalmat és a 2 alkalomra összesen 6 órát meghaladja, a további támogatást csak a Felhasználó által elfogadott, műszaki támogatásra vonatkozó, mérnöki munkadíjat tartalmazó árajánlatot követően biztosítsa.

Az alábbi táblázatok a szolgáltatás folyamatos fejlesztése miatt tájékoztató jellegűek, a mindenkor elérhető legfrissebb és teljes részletességű funkciótáblázatot értékesítési konzultáció keretében küldjük meg.

Jelmagyarázat	
+	elérhető
-	nem elérhető/nem támogatott
o	fejlesztés alatt / külön konzultációt igényel

Mobil távoli konfiguráció menedzsment			
Funkció	Android	iOS	Windows Phone 8.1/10 Mobile
Tanúsítvány távoli telepítése	+	+	+
Böngésző konfiguráció	-	+	-
Exchange konfiguráció	o	+	+
E-mail konfiguráció	o	+	+
VPN konfiguráció	+	+	+
Adat és hangbeállítások roaming környezetben	+	-	-
Mikrofon ki/be	o	-	+
Mobiladat zárolás	+	-	-
Mobiladat zárolás roaming környezetben	+	-	+
USB zárolás	o	-	+
GPS zárolás	o	-	-
Gyári beállítások visszaállításának tiltása	o	-	+
Ismeretlen forrásból telepítések tiltása	o	-	-

Mobil alkalmazás menedzsment			
Funkció	Android	iOS	Windows Phone 8.1/10 Mobile
Alkalmazás telepítés	+	+	+
Csendes üzemmód	o	+	+
Alkalmazás eltávolítás	+	+	+
Alkalmazás riportok	+	+	+
Távoli alkalmazás indítás	+	-	-
Alkalmazás konfiguráció	+	+	-
Vállalati alkalmazásbolt	+	+	+

Mobilbiztonság menedzsment			
Funkció	Android	iOS	Windows Phone 8.1/10 Mobile
Alkalmazás fehérlista	+	+	+
Alkalmazás feketelista	+	+	+
Telepítések korlátozása	+	+	+
Készülék újraindítása	o	-	-
Készülék törlése	+	+	+

Külső memóriakártya törlése	+	-	+
Készülék lezárása	+	+	+
Készülék automatikus lezárása beállítások	+	+	+
Jelszóbeállítási szabályzat	+	+	+
Készülék funkcionálisok korlátozása	+	+	+
VPN konfiguráció	0	+	+
SIM-csere esetén automatikus törlés	+	-	0
Beállítások zárolása	+	+	-

Adatmentés			
Funkció	Android	iOS	Windows Phone 8.1/10 Mobile
Dedikált adatmentési alkalmazás	+	+	+
Biztonságos SSL kapcsolódás	+	+	+
Adat titkosítás	+	+	+
Időzített mentés	+	+	-
Ad-hoc mentés	+	+	+
Üzleti telefonkönyv	+	+	-

Mobil távoli elérése			
Funkció	Android	iOS	Windows Phone 8.1/10 Mobile
Készülékmonitor	+	+	+
Képernyő és billentyűzet távoli elérése	0	0	-
Távoli fájl böngészés (feltöltés, letöltés, stb.)	+	-	-