

Általános Szerződési Feltételek

A szolgáltató webtárhely és domain szolgáltatást a felhasználói részére kizárólag a következő általános szállítási és vállalkozási feltételek (a továbbiakban ÁSZF) és a velük együtt érvényes, az egyes felhasználókra vonatkozó egyedi felhasználói szerződés (a továbbiakban EFSZ) feltételei szerint köteles szolgáltatni, s a felhasználók kizárólag ezen szerződési feltételek szerint jogosultak a szolgáltatás követelésére.

A szerződésben használt fogalmak:

- Ptk.: Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyve;
- HIF: Hírközlési Főfelügyelet;
- szolgáltató: a webtárhely és domain szolgáltatás nyújtója;
- felhasználó: a webtárhely és domain szolgáltatás igénybevevője - távközlési terminológiában előfizető -, természetes személy, vagy jogi személy, valamint jogi személyiségű illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok;
- számlafizető: a felhasználó, vagy a díjfizetésre kötelezett ha nem azonos a felhasználóval;
- web: honlapokból álló, az Internetre támaszkodó világháló;
- átlagos sávszélességű szolgáltatás: a szolgáltató csak hosszabb időátlagban tudja garantálni az egységnyi idő alatt átvitt adatok mennyiségét, illetve, hogy egy küszöbérték meghaladásakor lépéseket tesz a sávszélesség záros határidőn belüli növeléséért;
- garantált sávszélességű szolgáltatás: a szolgáltató garantálja, hogy az Internet egy megadott pontjára a felhasználó adott sávszélességgel tud forgalmazni.

I.§

(1) A szolgáltató megnevezése: DUOSOL Bt., székhelye: 1116 Budapest, Sáfrány u. 46., cégjegyzék száma: 01-06-777060.

(2) A szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati rendszerének távközlési elérhetőségét, valamint működési rendjét tartalmazó információk a weben mindenkor elérhetők a <http://www.duosol.hu> cím alatt.

(3) A szolgáltató üzleti céllal a felhasználó részére jelen szerződés feltételei szerint széleskörű, az alább részletezett webtárhely és domain szolgáltatást nyújt. Az egyénre szabott árlista az info@duosol.hu e-mail címen igényelhető.

(4) Jelen ÁSZF-et a szolgáltató a weben, a <http://www.duosol.hu/aszf.pdf> cím alatt teszi közzé.

2.§ A szolgáltatás, és igénybevételének módja

(1) a) A szolgáltató a DUOSOL Bt. által működtetett szerver kiszolgálókon található kizárólagos tartományából a felhasználó részére információs tárhelyet biztosít, mely az Internetről szabadon elérhető (webtárhely szolgáltatás).

(2) A szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére a felhasználó a következő módon jogosult: a jelen ÁSZF-kel együtt érvényes Webcsomag igénylő, és/vagy Domain igénylő szerződés aláírása, és a szolgáltatóhoz történő visszajuttatása után, a szolgáltató általi nyilvántartásba vétel valamint a jelszó kiadását követően.

(3) Az erőforrásokkal visszaélés elkerülése véget az ügyfelek az alábbi megkötéseket kötelesek betartani: az erőforrások (gép, cpu, ram, hdd, net sávszélesség) maximális kihasználásának számítása: minden ügyfél csak az összes ügyfél átlagának maximum a duplájáig terhelheti a rendszert. Abban az esetben, ha a terhelés túllépi ezt a határt figyelmeztetésben részesül. Ha továbbra is a határérték felett működteti oldalait azonnali szerződés bontásra van lehetősége szolgáltatónak. Szolgáltató köteles a vállalt szerződéseknek megfelelő infrastruktúra üzemeltetésére, hogy üzemszerű használat mellett a fent említett túlterhelési körülményeket elkerülje és az felhasználó igényeit biztosítsa.

3.§ A felhasználói szerződés

(1) A felhasználó levélbeni (postai vagy elektronikus: info@duosol.hu), illetve telefonon történő bejelentkezés után a szolgáltatótól ajánlatot kér a szolgáltatás nyújtásának feltételeire vonatkozóan. Az ajánlat kézhezvételétől számított 14 napig áll fenn a szolgáltató ajánlati kötöttsége.

A szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére a felhasználó akkor jogosult, ha a 2.§ (2) bekezdésben található szerződés(ek) - mely a jelen ÁSZF-el együtt érvényes - aláírása, és a szolgáltatóhoz történő visszajuttatása, valamint az egyedileg megállapított díj befizetése után, a szolgáltató a felhasználót nyilvántartásba veszi.

(2.) A felhasználói szerződés alapján a szolgáltató - domain bejegyzés 15 napos regisztrációs ideje miatt - a nyomtatványok helyes kitöltésétől és megérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül biztosítja a szolgáltatások igénybe vételéhez

szükséges felhasználó nevet, azonosító kódot, a felhasználói adminisztrációt és a szolgáltatásokat.

A szolgáltató kötelezettsége a vállalt szolgáltatás teljesítése a megrendelés szerint.

A szerződésszerű teljesítés érdekében részben személyesen, részben távbeszélő kapcsolat útján, részben postai úton részben elektronikus levélben, folyamatos elérhetőséget biztosít.

Mentesül a szolgáltató a felelőség alól, ha az általa teljesítendő szolgáltatási kötelezettségének a következő menthető okokból nem tud eleget tenni:

- a felhasználó nem a szolgáltató serverén felmerült működési rendellenesség következtében nem, vagy korlátozottan tud hozzáférni a szolgáltatáshoz.
- a hozzáférés a felhasználó oldaláról nem a szolgáltató oldalán felmerült működési rendellenesség miatt nem, vagy korlátozottan lehetséges,
- külső elháríthatatlan ok miatt,
- a telefon-, bérelt vonali- vagy sávszélesség szolgáltató szolgáltatásának hiánya vagy nem megfelelő volta miatt.

(3) Jelen szerződés a szolgáltatásra vonatkozó, jogszabályban előírt engedély megléte esetén szerződéskötéstől határozatlan időtartamra jön létre, amennyiben a felek eltérő kikötésben nem állapodnak meg. A szerződés azon a napon lép életbe, amikor a szerződés a szolgáltatóhoz visszaérkezik.

(4) A szolgáltató időbeli korlátozás nélkül vállalkozik a szolgáltatás nyújtására az ÁSZF és az írásban megkötött szerződés keretei között.

(5) A leendő felhasználónak a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését az ügyfélszolgálat adatbázisában szerepeltetni kell mindaddig, amíg azt a felhasználó vissza nem vonja. Az igényeket az érkezési sorrend figyelembevételével kell kielégíteni, haladéktalanul, amint a szolgáltatónak szabad kapacitása nyílik. A felhasználói adatok tárolása a szolgáltató székhelyén, a személyiségi jogok védelmének megfelelő biztosítása mellett zárt rendszerben történik, abba betekintést kizárólag jogosultságának igazolása mellett a felhasználó, illetőleg az erre jogosult hatóságok kaphatnak. A felhasználó bármikor jogosult a róla tárolt adatokba betekintést nyerni.

(6) Domain és Webtárhely szolgáltatás igénylése esetén az igénylőtől a név, lakcím, székhelye, adószáma regisztrálásával nyilvántartást kell vezetni, és a várólistán lévő

igénylőt a felhasználók sorába való felvétel lehetőségéről írásban értesíteni kell. Ezen adatok nyilvántartásához a Szolgáltató a szükséges engedélyekkel rendelkezik. A Szolgáltató az adatok nyilvántartása során a tőle elvárható gondossággal jár el az adatok védelme tekintetében, és garantálja, hogy azokat a szolgáltatás biztosításához szükséges Domain regisztrátoron kívül más részére nem adja át.

(7) Az igénylő három munkanapon belül köteles bejelenteni a szolgáltatónak mindazoknak az adatoknak a megváltozását, amit a szolgáltató róla nyilvántart, amelyek a szerződés megkötéséhez, illetve annak módosításához szükségesek. A változásokat 3 munkanapon belül köteles a szolgáltató saját nyilvántartásában átvezetni. Az esetleges téves illetve késedelmes adatszolgáltatásból eredő károkat az azokat okozó fél köteles viselni.

(8) A felhasználói szerződés módosítása kizárólag az annak megkötésére érvényes szabályok szerint, a két fél egybehangzó akaratnyilvánítása mellett történhet, írásban.

(9) A felhasználó köteles 15 napon belül bejelenteni, hogyha az adataiban változás következik be. Ennek elmulasztása esetén a szolgáltató jogosult őt a szolgáltatásból kizárni amennyiben arról tudomást szerez.

(10) Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele helyétől eltérő számlázási címet kíván megjelölni, azt a szerződésben kell megtennie; a későbbi változtatás esetén a számlakibocsátás előtt 15 nappal köteles azt írásban, bizonyítható módon bejelenteni.

(11) Mindkét fél köteles a másik felet legalább 3 nappal előbb értesíteni a szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben való változásról. A szolgáltatás változásait mindkét fél részéről tudomásul vettnek kell tekinteni, amennyiben további 8 napon belül ezzel kapcsolatban ellentétes észrevétel nem érkezik a másik fél részéről.

(12) A szolgáltatási szerződés megszüntetésének esetei:

- a felek közösen ebben állapodnak meg;
- felmondás az előfizető részéről:
 - a felhasználó által a szolgáltatóhoz intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal, amely annak megérkezését követő 15 nappal lép érvénybe;
- felmondás a szolgáltató részéről:
 - amennyiben a Felhasználó a szolgáltatás díját az erre vonatkozó megfelelő határidő tűzésével felszólítás ellenére sem fizeti meg, az

eredménytelen fizetési felszólítást követő nyolc nap elteltével a szolgáltató az előfizetői szerződést tizenöt napos felmondási idővel felmondhatja;

- a Szolgáltató azonnali hatállyal jogosult a szerződést megszüntetni, amennyiben a Felhasználó oldalán bizonyítható módon olyan súlyos szerződésszegés állapítható meg, amely a Szolgáltató érdekeit súlyosan sérti, ilyen például ha a Felhasználó az erre vonatkozó előzetes szerződési kikötés nélkül az őt megillető jogokat vagy azok egy részét harmadik személyre átruházza.
- a Szolgáltató a hatályos jogszabályoktól eltérő tartalmú adatok, információk feltöltését, vagy jogellenes szolgáltatások elérhetőségére utalást tapasztal a Felhasználó tárhelyén, és ezen okból az elérhetőséget felfüggeszti. Ebben az esetben a Szolgáltató elektronikus és postai úton értesíti a Felhasználót a jogellenes tevékenységről, és a felfüggesztés tényéről. Amennyiben a felszólítás ellenére a Felhasználó a jogellenes tartalmat nem szünteti meg, a Szolgáltató azonnali hatállyal jogosult a szerződést megszüntetni.

(14) A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

- a határozott idejű szerződés megszűnése:
 - magánszemély felhasználó halálával,
 - illetve nem magánszemély felhasználó megszűnésével,
 - valamint a szolgáltató megszűnésével,
 - továbbá amennyiben külső elháríthatatlan ok következtében a szolgáltató szolgáltatási egysége, vagy a szolgáltatáshoz szükséges berendezései megsemmisülnek, vagy helyrehozhatatlanul megrongálódnak;
 - ha a szolgáltatótól a hatóság a szolgáltatási engedélyt visszavonja, illetve úgy módosítja, hogy ennek alapján a szolgáltatási szerződés teljesítését a szolgáltató számára nem teszi lehetővé.
 - A határozott idejű szerződés a határozott idő elteltével.
- a határozatlan idejű szerződés megszűnése:
 - magánszemély felhasználó halálával,
 - illetve nem magánszemély felhasználó megszűnésével,

- valamint a szolgáltató megszűnésével,
- továbbá amennyiben külső elháríthatatlan ok következtében a szolgáltató szolgáltatási egysége, vagy a szolgáltatáshoz szükséges berendezései megsemmisülnek, vagy helyrehozhatatlanul megrongálódnak;
- ha a szolgáltatótól a hatóság a szolgáltatási engedélyt visszavonja, illetve úgy módosítja, hogy ennek alapján a szolgáltatási szerződés teljesítését a szolgáltató számára nem teszi lehetővé.

(15) A szerződés megszűnése esetén is meg kell téríteni az igénybevett de ki nem egyenlített szolgáltatások díját. Előre fizetés esetén szolgáltató köteles időarányosan megtéríteni a felhasználó által fizetett díjat.

A szolgáltató a felhasználói szerződés megszűnését követően a felhasználóval illetve a számlafizetővel csak abban az esetben köt újra szerződést, ha a felhasználónak illetve a számlafizetőnek vele szemben a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, továbbá ha a korábbi szerződés nem a felhasználó illetve számlafizető hibájából eredő felmondással szűnt meg.

Amennyiben a felhasználó illetve számlafizető további díjtartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, a szolgáltató jogosult az új szolgáltatási szerződés megkötését előzetesen teljesítendő külön feltételekhez kötni (például megfelelő összeg letétbe helyezése, óvadék adása, bankgarancia, továbbá, hogy igazolja, hogy nincs köztartozása (például adó, társadalombiztosítás, vám, közszolgáltatók felé való tartozás).

(16) Az előzetesen befizetett díj, továbbá az esetlegesen befizetett kaució vagy előleg a szerződés megszűnése esetén időarányosan visszajár, kivéve, ha a kauciót a szolgáltató a késedelmes díjfizetésből eredő hatósági behajtás céljára kénytelen igénybevenni (például díjtartozás esetén).

4.§ A szerződő felek jogai és kötelezettségei

(1) A szerződő felek kötelesek a Ptk. szerint jogaikat jóhiszeműen gyakorolni.

(2) A szerződő felek kötelesek a szerződéses kapcsolatuk során egymással együttműködni. Ennek érdekében a szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni.

(3) A felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelyek közlése a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

(4) A felhasználó haladéktalanul köteles értesíteni a szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását, ezen belül fizetőképességét hátrányosan érintő (a felhasználó ellen csőd vagy felszámolási eljárás indul, vagy fizetési kötelezettségeinek teljesítését tartósan beszüntette) változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

(5) 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. Ebben a körben a felhasználó az esetleges károk megelőzése érdekében a jogosultság megállapítására szolgáló jelszót köteles titokban tartani, s az ezen titoktartás meg szegéséből eredő károkat maga köteles viselni. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy a felhasználót terhelő költségekért.

5.§ A felhasználó jogai.

(1) A felhasználó jogosult a szolgáltatónál lévő adataiba, irataiba, a róla készült nyilvántartásba, a részére készült számlák másolatába, valamint a szolgáltatási díj mértékének megállapítására vonatkozó, a szolgáltató által használt módszer leírásába előzetesen, írásban benyújtott igény alapján betekinteni.

6.§ A szolgáltató jogai.

(1) A szolgáltató jogosult az felhasználónak a szerződésben közölt adatait nyilvántartani.

(2) A szolgáltató jogosult a felhasználó részére biztosított, a díj fizetés alapjául szolgáló tárhely tényleges forgalmának megfigyelésére, mérésére és regisztrálására, zárt számítógépes rendszerben.

(3) A szolgáltató a hatályos jogszabályok szerinti jogellenes tartalomszolgáltatás miatt a felhasználó általi szerződésszegéskor a szolgáltatást azonnal szüneteltetheti az írásban megküldött figyelmeztetéssel egyidejűleg mindaddig, amíg a felhasználó a szerződésszegő magatartást meg nem szünteti.

A szolgáltató a felhasználó előzetes, vagy vis major esetén egyidejű értesítése mellett jogosult a szolgáltatást legfeljebb 14 napra szüneteltetni. Ez esetben a felhasználó részére a szolgáltató a szolgáltatás szünetelésének időtartamára fizetendő díj elengedésére, vagy az esetlegesen befizetett díj visszafizetésére köteles. Értelmszerűen nem jogosult a

felhasználó visszakövetelni az általa ténylegesen igénybevett szolgáltatásra fizetett díjat.

Szünetel a szolgáltatás, amennyiben a felhasználó a szolgáltatás díját határidőben nem fizeti meg, a díj megfizetéséig illetve a szerződés felmondás útján való megszűnéséig.

(4) A szolgáltatónak joga van előzetes egyeztetést követően, ha úgy ítéli meg, hogy szükséges a felhasználó webtárhelyét másik szerverre áthelyezni úgy, hogy a felhasználót ebből fakadóan kár ne érje.

7.§ A felhasználó kötelezettségei.

(1) A szolgáltató a szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult a felhasználó hitelképességét akár harmadik személyek igénybevétele útján vizsgálni és a felhasználótól az ehhez szükséges információkat illetőleg az ezt igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést.

(2) A fizetés esedékessége banki átutalással történő fizetés esetén a számla kézhezvételétől számított 8 banki napon belül. Késedelmes teljesítés esetén a késedelmi kamat a Ptk. szerinti évi 20%, gazdálkodó szervezetek esetében a mindenkori banki alap kamat kétszerese. Abban az esetben, ha a számla befizetése a lejárat után több mint 20 nappal történik, visszakapcsolási díjat kell fizetni, melynek összege: 4.000FT+ÁFA azaz négyezer forint plusz ÁFA.

8.§ A szolgáltató kötelezettségei.

(1) A szolgáltató szolgáltatás során tudomására jutott adatokat tényeket és információkat köteles üzleti titokként, bizalmasan kezelni, azokat illetéktelen harmadik fél tudomására nem hozhatja. Kivételt képez ez alól a törvénybe felhatalmazott szervek részére történő kötelező információközlés.

(2) Az ügyfélszolgálat telefonon, levélben, vagy elektronikus levélben díjmentesen igénybevehető a szerződésben megtalálható elérhetőségeken.

A bejelentett hibákról készített feljegyzéseket a szolgáltató egy éven belül köteles megőrizni.

(3) A szolgáltató köteles az ő szolgáltatási körében felmerült hiba eseteket az észleléstől számított 72 órán belül kijavítani. Amennyiben ez a szolgáltatón kívül eső okból nem lehetséges, életbe lép a díjvisszatérítés. A szolgáltatót alapdíj, illetve előfizetési díjra vetített százalékban kötbérfizetési kötelezettség terheli, amennyiben a felhasználó a szolgáltató oldalán felmerülő hiba következtében 72 órán túl nem tudja a weboldalt elérni.

Amennyiben a szolgáltató a saját hibájából nem képes elhárítani a felmerült működési zavart a vállalt határidőn belül, a felhasználó jogosult a szerződés azonnali felmondására.

(4) A szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges más szolgáltatókkal (pl. más internet szolgáltatók, telefonszolgáltató) a szolgáltatást akadályozó felmerült hibák, üzemzavar elhárítása érdekében köteles minden tőle telhetőt megtenni, velük együttműködni.

(5) A felhasználó a szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltatás megállapított díját előre köteles fizetni.

A Szolgáltató a szerződésben meghatározott tárgydíjszakot követően amennyiben annak felmondását a Felhasználó nem kérte és a szolgáltatás nem határozott időtartamra szól, a következő azonos időszakra kiállítja a számlát.

A szolgáltató mindaddig nem köteles számlázni, ameddig az ÁFÁ-val csökkentett fizetendő díj nem éri el az 1000 forintot.

(6) A szolgáltató a szolgáltatással összefüggésben, bizonyíthatóan neki felróható módon (szándékosan, vagy gondatlanul) a felhasználónak okozott kárért a Ptk. és a kapcsolódó jogszabályok szerinti kártérítési kötelezettséggel tartozik. (maximum a befizetett díj kétszeres értékéig!)

(7) A felhasználó kérésére a szolgáltató a felhasználóra vonatkozó gyűjtött adatokat 48 órán belül rendelkezésre bocsátja.

9.§ A szerződő felek felelőssége

(1) Viszonteladás csak egyedi szerződés alapján történhet.

(2) A felhasználó amennyiben a nyújtott szolgáltatásért fizetendő díjat nem saját maga fizeti, egyetemlegesen felel a számlafizetővel a szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért.

(3) Jelen szerződés és vonatkozó jogszabályok ellenére jogosulatlanul átengedett hozzáférés esetén a szolgáltató tizenöt napos határidővel írásban felszólítja az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére; a felszólítást követő tizenöt nap elteltével a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

10.§

(1) Hibás vagy késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató köteles a kijavításra, amennyiben a hibás teljesítés abból áll, hogy a felhasználó 72 óránál tovább nem tudta

igénybe venni a szolgáltatásokat, akkor választhat a díjcsökkentés, vagy a szolgáltatásban többletidő igénybevétele között. Hibás vagy késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató az előbbiekben hivatkozott, vonatkozó jogszabály szerinti kötbért tartozik fizetni. (maximum a befizetett díj kétszeresét!)

(1.b.) A rendelkezésre állás számítása és kötbér meghatározása:

Tárhely szolgáltatás esetén a rendelkezésre állás 99.6%. Évi kiesés maximális időtartalma 36 óra. A 36 óra feletti részre kötbér kérhető melynek mérték az éves befizetett díj kiesésre eső összege.

(pl.: évi 40 órás kiesés esetén 4.óra. 10.000Ft befizetett éves díj esetén a kötbér összege: $365 \times 24 = 8760$ óra/év, 1 óra díja: 1,15Ft, fizetendő: 4.6Ft)

A kötbér meghatározása naptári évhez kötött. Figyelembe vett időszak január 01- től december 31-ig. A kötbér jóváírása vagy kifizetése minden naptári évet követő év január 31.

(2) Nem felelnek a szerződő felek, azért a kárért, amely külső elháríthatatlan okból (vis major) ered.

(3) Tárhely szolgáltatás esetén, szolgáltató mindent megtesz a felhasználó tárhelyén elhelyezett adatainak biztonsága és megőrzése érdekében. Felhívjuk figyelmét, hogy az esetleges adatvesztésért nem vállalunk felelősséget, és nem tartozunk kártérítéssel!

(4) Abban az esetben, ha az egyedi előfizetői szerződés szabályozza az adatmentést az ott meghatározott összegek az irányadók. Abban az esetben, ha pénzben nincs kifejezve, akkor a havi vagy éves számlafizetés esetén az utolsó számla befizetett összegének a kettőszöröse lehet a követelhető összeg. Az utolsó számla kettőszörös összegén felül semmilyen más összeg nem kérhető.

11.§ Díjszabás

(1) A díjazás a szolgáltatás teljesítésével arányos, a közölt díjcsomagokat a szolgáltató mindenkor az inflációs rátához igazítja.

(2) A domain és webtárhely szolgáltatások aktuális, tárgyévre vonatkozó díjait a Szolgáltató az info@duosol.hu e-mail címen teszi elérhetővé.

12.§ A szolgáltatás megfeleltetése

(1) Az ügyfélszolgálat a nyitva tartás alatt érkezett telefonos illetve levélbeni megkeresés esetén azonnal rögzíti a kérést illetve panaszt, megtesz minden tőle telhetőt,

hogy a hiba elhárítása, vagy a kérdés megválaszolása 72 órán belül megtörténjen. Elektronikus levélben történt megkeresés esetén a 72 órás határidő a levél beérkezésétől számítandó a nap bármely órájában. Felhívjuk figyelmét, hogy munkaidőn kívül érkezett panaszbejelentés esetén (Hot Line számunkra), ha a panasz nem az DUOSOL Bt. berendezéseinek működési rendellenességéből adódik, 3000Ft+ÁFA azaz háromezer forint plussz ÁFA adminisztrációs díjat számlázunk ki!

(2) Panasz esetén a felhasználó állításait a szolgáltató elfogadja igaznak, amíg az ellenkezője be nem bizonyosodik. A szolgáltató vita esetén elfogadja a bizonyítható, harmadik független fél által szolgáltatott adatokat.

13.§ Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

Amennyiben a felhasználónak a szolgáltatás tartalmával vagy minőségével kapcsolatban bármilyen kifogása van, a felek azt elsősorban egymás között, tárgyalás útján kísérelik meg rendezni. Amennyiben ez nem vezetne eredményre, a felhasználót megilleti a jogszabályokban előírt valamennyi jogorvoslati jogosultság. A szolgáltató székhelye szerinti az adott ügyben hatáskörrel rendelkező bíróság.