Általános Szolgáltatási Feltételek

Fogline szoftver SaaS szolgáltatás · Verzió: 2.0 · Hatályos: 2026.11.20-tól

Szolgáltató: Apprafel Informatikai Kft, székhely: 4025 Debrecen, Simonffy utca 4-6. Fsz. 41. ajtó, cégjegyzékszám: 09 09 035182, adószám: 32292312-2-09, e-mail: info@apprafel.hu (a továbbiakban: Szolgáltató).

1. Fogalmak

1.1. Szolgáltatás: a Fogline szoftver internetes hozzáféréssel, előfizetéses formában (Software as a Service) történő rendelkezésre bocsátása, a Megrendelőlapon meghatározott Csomag szerint.

1.2. Ügyfél: az a gazdasági társaság, egyéni vállalkozó vagy más, önálló foglalkozása vagy gazdasági tevékenysége körében eljáró személy, aki a Szolgáltatóval Megrendelőlap aláírásával szerződést köt. A Szolgáltatás fogyasztók részére nem vehető igénybe.

1.3. Felhasználó: az Ügyfél munkavállalója vagy megbízottja, akinek az Ügyfél a Szolgáltatáshoz egyéni hozzáférést biztosít. A Partner fiókok használói nem minősülnek Felhasználónak.

1.4. Partner fiók: az a fióktípus, amelyet az Ügyfél a Szolgáltatásban azoknak a gazdasági társaságoknak, egyéni vállalkozóknak vagy más ügyfeleinek (a továbbiakban: Partner) hoz létre, akik az Ügyfél részére megrendeléseket adnak le. A Partner fiókon keresztül a Partner megrendelést adhat le, megtekintheti leadott megrendelései adatait, és a Szolgáltatáson belül kommunikálhat a Felhasználókkal.

1.5. Megrendelőlap: a Felek által aláírt dokumentum, amely rögzíti a Csomagot, a Felhasználók számát, a Partner fiókok számát, a díjat, a számlázási időszakot és a szerződés kezdő napját.

1.6. Csomag: a Szolgáltatás 1. mellékletben leírt, funkciókban vagy mennyiségi korlátokban eltérő változata.

1.7. Előfizetési időszak: a Megrendelőlap szerint egy hónap (havi előfizetés) vagy tizenkét hónap (éves előfizetés), amely a szerződés kezdő napjától, majd minden megújulástól számít.

1.8. Havi díj: havi előfizetésnél a havonta fizetendő előfizetési díj, éves előfizetésnél az éves előfizetési díj egytizenketted része. A Havi díj nem tartalmazza a Kiegészítő és az Opcionális szolgáltatások díját.

1.9. Ügyféladat: minden adat, tartalom és állomány, amelyet az Ügyfél vagy a Felhasználók a Szolgáltatásba feltöltenek vagy abban létrehoznak, ideértve a személyes adatokat is.

1.10. Kiegészítő szolgáltatás: a Szolgáltatás bevezetése, betanítás, adatmigráció, egyedi fejlesztés és minden más, a Havi díjon felül külön díj ellenében, eseti jelleggel végzett munka. Az Opcionális szolgáltatás nem minősül Kiegészítő szolgáltatásnak.

1.11. Opcionális szolgáltatás: a Szolgáltatás működését kiegészítő, folyamatosan nyújtott szolgáltatás (különösen redundáns szerver vagy helyszíni archív szerver üzemeltetése), amelyet az Ügyfél a

Megrendelőlapon rendel meg, és amelynek az előfizetési díjon felüli, rendszeres díját és tartalmát az 1. melléklet tartalmazza.

1.12. Munkalap: a Felek által írásban (e-mailben is) jóváhagyott dokumentum, amely egy Kiegészítő szolgáltatás tartalmát, díját, határidejét és átadási feltételeit rögzíti.

1.13. Munkanap: hétfőtől péntekig tartó napok, a magyarországi munkaszüneti napok kivételével.

2. A szerződés létrejötte és részei

2.1. A szerződés a Megrendelőlap mindkét Fél általi aláírásával jön létre. Az aláírás történhet sajátkezűleg vagy elektronikus aláírással.

2.2. A szerződés részei: (a) a Megrendelőlap, (b) a jelen ÁSZF, (c) az 1. melléklet (Csomagleírás és Díjszabás), (d) a 2. melléklet (SLA), (e) a 3. melléklet (Adatfeldolgozói szerződés), valamint (f) a Felek által jóváhagyott Munkalapok.

2.3. Ellentmondás esetén az alábbi sorrend az irányadó: adatvédelmi kérdésekben a 3. melléklet, ezt követően a Megrendelőlap, a Munkalap az abban meghatározott munkára, a 2. melléklet, az 1. melléklet, végül a jelen ÁSZF.

2.4. Az Ügyfél saját általános szerződési feltételei vagy beszerzési szabályzatai akkor sem válnak a szerződés részévé, ha az Ügyfél azokra hivatkozik, kivéve, ha a Szolgáltató azokat kifejezetten, írásban elfogadja.

2.5. A Szolgáltató a szerződés megkötése előtt az ÁSZF-et és mellékleteit az Ügyfél rendelkezésére bocsátja, és azok hatályos változatát a https://fogline.hu/foglineASZF oldalon, korábbi változataikkal együtt, letölthető formában közzéteszi.

3. A Szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató a Szolgáltatást a Megrendelőlapon meghatározott Csomag és Felhasználószám szerint, az 1. mellékletben leírt funkciókkal, internetes böngészőn keresztül biztosítja.

3.2. A Szolgáltatás nem foglalja magában az Ügyfél internetkapcsolatát, eszközeit és harmadik féltől beszerzett szoftvereit, ezek működőképességéért az Ügyfél felel. A használat minimális technikai feltételeit az 1. melléklet tartalmazza.

3.3. A Szolgáltató, illetve a Jogosult jogosult a Szolgáltatást folyamatosan fejleszteni, új funkciókkal bővíteni, a felhasználói felületet és a technikai hátteret módosítani, feltéve, hogy ez az Ügyfél Csomagjának lényeges funkcióit nem szünteti meg és lényegesen nem rontja.

3.4. Ha a Szolgáltató egy, az Ügyfél Csomagjában szereplő lényeges funkciót megszüntet, ezt legalább 60 nappal korábban írásban jelzi. Az Ügyfél ebben az esetben a megszüntetés hatálybalépéséig azonnali hatállyal felmondhat, és előre kifizetett díjainak a fel nem használt időszakra eső részét a Szolgáltató 15 napon belül visszafizeti.

3.5. Az Ügyfél bármikor kérheti magasabb Csomagra váltást vagy a Felhasználók, illetve a Partner fiókok számának növelését, amelynek díját a Szolgáltató az aktuális Előfizetési időszak hátralévő részére időarányosan számlázza. Alacsonyabb Csomagra váltás vagy a Felhasználók, illetve a Partner fiókok

számának csökkentése a következő Előfizetési időszak kezdetétől lehetséges. Minden változást új vagy módosított Megrendelőlap rögzít.

4. Hozzáférés és felhasználói fiókok

4.1. A Szolgáltató a szerződés kezdő napjától számított 2 Munkanapon belül létrehozza az Ügyfél adminisztrátori fiókját. A további Felhasználói fiókokat az Ügyfél a Megrendelőlapon rögzített Felhasználószám erejéig maga hozza létre.

4.2. Egy Felhasználói fiók egyetlen természetes személyhez rendelhető, a hozzáférési adatok közös használata nem megengedett. Egy fiók más Felhasználóhoz rendelhető, ha az eredeti Felhasználó a Szolgáltatást tartósan nem használja (például munkaviszonya megszűnt).

4.3. Az Ügyfél felelős a hozzáférési adatok biztonságos kezeléséért és mindazon tevékenységért, amelyet a Felhasználói fiókjain keresztül végeznek. Jogosulatlan hozzáférés gyanúja esetén haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót.

4.4. A Szolgáltató jogosult egy Felhasználói fiókot azonnal, ideiglenesen zárolni, ha az a Szolgáltatás vagy más ügyfelek biztonságát közvetlenül veszélyezteti. A zárolásról és okáról az Ügyfelet haladéktalanul értesíti, és a veszély elhárítása után feloldja.

4.5. Partner fiókok. Az Ügyfél a Megrendelőlapon rögzített számú Partner fiókot hozhat létre. A Partner fiók a Felhasználószámtól független, külön elszámolási egység, amelynek díját az 1. melléklet tartalmazza, és amelynek száma a 3.5. pont szerint módosítható. A Partner a Szolgáltatóval nem áll szerződéses jogviszonyban. A Partner fiókok létrehozásáért, a Partnerek jogosultságainak kezeléséért és a Partnerek által a Szolgáltatásban végzett tevékenységért, ideértve a 6. pontban foglalt használati szabályok betartását, az Ügyfél úgy felel, mint a saját magatartásáért. A Partnerek által megadott adatok, leadott megrendelések és a Partnerekkel folytatott kommunikáció Ügyféladatnak minősül. A Partnerek támogatási kérdéseit az Ügyfél kezeli, a Szolgáltató a Partnerekkel közvetlenül nem tart kapcsolatot. A 4.3. és 4.4. pont a Partner fiókokra is megfelelően alkalmazandó.

5. Felhasználási jog és szellemi tulajdon

5.1. KIEMELT KIKÖTÉS. A Szolgáltató a Jogosulttól (5.2. pont) szerzett jogai keretei között, a szerződés időtartamára, a díjak megfizetése ellenében, nem kizárólagos, át nem ruházható, harmadik személynek tovább nem engedhető felhasználási jogot biztosít az Ügyfél részére a Szolgáltatásnak az Ügyfél saját üzleti céljaira, a Megrendelőlapon rögzített Felhasználószám és Partner fiókszám erejéig történő használatára.

5.2. A Szolgáltatás, a szoftver, annak forrás- és tárgykódja, dokumentációja, adatbázis-szerkezete, arculata, valamint minden fejlesztése és továbbfejlesztése a szoftver jogosultjának (gyártójának, a továbbiakban: Jogosult) szellemi tulajdona. A Szolgáltató a szoftvert a Jogosulttal kötött forgalmazói szerződés alapján forgalmazza, és a Szolgáltatást az Ügyfél részére saját nevében, saját felelősségére nyújtja és üzemelteti. A Jogosult adatait, mint al-adatfeldolgozóét, a 3. melléklet tartalmazza. Az Ügyfél kizárólag az 5.1. pontban rögzített felhasználási jogot szerzi meg, a szoftveren tulajdonjogot vagy szerzői vagyoni jogot nem.

5.3. KIEMELT KIKÖTÉS. Az Ügyfél részére Kiegészítő szolgáltatás keretében a Szolgáltató által végzett egyedi fejlesztés eredményén a szerzői és minden más szellemi tulajdonjog a Szolgáltatónál, vagy – ha a

Jogosulttal kötött forgalmazói szerződés így rendelkezik – a Jogosultnál marad, akkor is, ha a fejlesztés az Ügyfél kezdeményezésére és költségére készült. Az Ügyfél az egyedi fejlesztést az 5.1. pont szerinti felhasználási jog keretében, a szerződés időtartama alatt használhatja. A Szolgáltató jogosult az egyedi fejlesztést a Szolgáltatásba beépíteni és más ügyfelei számára is elérhetővé tenni, ennek során azonban az Ügyféladatot és az Ügyfél Bizalmas információit (13. pont) semmilyen formában nem használhatja fel és nem hozhatja nyilvánossára.

5.4. Az Ügyfél nem jogosult (a) a szoftvert visszafejteni, átalakítani, többszörözni vagy abból származékos művet létrehozni, kivéve a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény által kifejezetten megengedett eseteket; (b) a Szolgáltatást harmadik személy részére bérbe adni, továbbértékesíteni vagy számára szolgáltatásként nyújtani; (c) a Szolgáltatást versenytárs termék kifejlesztéséhez felhasználni; (d) a Szolgáltató szerzői jogi és védjegyjelzéseit eltávolítani.

5.5. Az Ügyféladat az Ügyfélé marad. A Szolgáltató azt kizárólag a Szolgáltatás nyújtásához, a hibák elhárításához és a jogszabályi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges mértékben, a 3. mellékletben foglaltak szerint használhatja.

5.6. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás működésére vonatkozó, összesített és anonimizált technikai statisztikákat (például terhelés, funkcióhasználat gyakorisága) készíteni és a Szolgáltatás fejlesztéséhez felhasználni, feltéve, hogy azokból sem az Ügyfél, sem természetes személy nem azonosítható.

5.7. Az Ügyfél Szolgáltatásra vonatkozó javaslatait és visszajelzéseit a Szolgáltató díjmentesen, korlátozás nélkül felhasználhatja, az Ügyfél Bizalmas információinak felfedése nélkül.

5.8. Végfelhasználói feltételek. A szoftver végfelhasználói felhasználási feltételeit a jelen szerződés, különösen az 5. és 6. pont tartalmazza. Az Ügyfélnek a Jogosulttal külön végfelhasználói szerződést nem kell kötnie, és a Jogosulttal szemben közvetlenül nem vállal kötelezettséget. A Szolgáltató szavatolja, hogy a Jogosulttal kötött szerződés feljogosítja a felhasználási jog jelen szerződés szerinti továbbengedésére és a szoftver SaaS formában történő nyújtására és üzemeltetésére, valamint a Szolgáltatáshoz kapcsolódó egyedi fejlesztések elvégzésére. Ha a Jogosult a jövőben végfelhasználói feltételeket ír elő, a Szolgáltató azokat a 20. pont szerint közli az Ügyféllel, és az Ügyfélre hátrányos feltétel esetén az Ügyfelet a 20.2. pont szerinti felmondási jog illeti meg.

5.9. A forgalmazási jog megszűnése. Ha a Szolgáltató és a Jogosult közötti szerződés bármely okból megszűnik, vagy a Jogosult a szoftver forgalmazását, illetve SaaS formában történő nyújtását megszünteti, a Szolgáltató erről az Ügyfelet haladéktalanul, lehetőség szerint legalább 90 nappal korábban értesíti. A Szolgáltató ilyenkor a szerződést a forgalmazási jog megszűnésének napjára felmondhatja, az előre kifizetett díjak fel nem használt részét 15 napon belül visszafizeti, és az Ügyféladatot a 19. pont szerint az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató lehetőség szerint közreműködik abban, hogy az Ügyfél a szoftvert a Jogosulttól vagy más forgalmazótól tovább használhassa.

6. Az Ügyfél kötelezettségei, elfogadható használat

6.1. Az Ügyfél a Szolgáltatást kizárólag jogszerű célra használhatja. Nem tölthet fel jogszabályba ütköző, harmadik személy jogát sértő vagy kártékony kódot tartalmazó tartalmat, és nem kísérelheti meg a Szolgáltatás biztonsági intézkedéseinek megkerülését vagy rendeltetésellenes terhelését.

6.2. Az Ügyfél szavatolja, hogy az Ügyféladat Szolgáltatásba történő feltöltésére és kezelésére jogosult, ideértve a személyes adatok kezelésének megfelelő jogalapját és az érintettek tájékoztatását.

6.3. Az Ügyfél a Felhasználókkal a jelen ÁSZF-ben foglalt használati szabályokat betartatja, és a Felhasználók magatartásáért úgy felel, mint a sajátjáért.

6.4. Az Ügyfél a Szolgáltatóval együttműködik: a hibabejelentésekhez a reprodukáláshoz szükséges információkat megadja, és kapcsolattartót jelöl ki (21. pont).

6.5. A 6.1.–6.3. pontok súlyos, vagy írásbeli felszólítás ellenére folytatott megsértése esetén a Szolgáltató a 18.3. pont szerint jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

7. Kiegészítő és opcionális szolgáltatások

7.1. A Szolgáltató a Szolgáltatás bevezetését, a Felhasználók betanítását, adatmigrációt és egyedi fejlesztést kizárólag külön díj ellenében, a Felek által jóváhagyott Munkalap alapján végez.

7.2. A Munkalap tartalmazza legalább a munka leírását, a teljesítési határidőt vagy ütemezést, a díjat (fix összegben vagy óradíjban, becsült óraszámmal), az Ügyfél által biztosítandó információkat és az átadás-átvétel feltételeit. Munkalap hiányában az 1. mellékletben rögzített óradíj az irányadó.

7.3. Az átadott munkát az Ügyfél az átadástól számított 5 Munkanapon belül ellenőrzi. Ha ezen belül a Munkalap követelményeitől való lényeges eltérést nem jelez írásban, vagy a munkát éles üzemben használni kezdi, a munkát átvettnek kell tekinteni. A jelzett eltéréseket a Szolgáltató ésszerű határidőn belül díjmentesen kijavítja.

7.4. Ha a teljesítés az Ügyfél együttműködésének hiánya miatt késik, a határidő a késés időtartamával meghosszabbodik, és az emiatt felmerülő esetleges többletmunkát a Szolgáltató óradíjban kiszámlázhatja.

7.5. Az Ügyfél a Munkalapot bármikor lemondhatja. Ilyenkor a Szolgáltató a lemondásig elvégzett munkát és a már visszavonhatatlanul felmerült költségeit jogosult kiszámlázni.

7.6. Opcionális szolgáltatást az Ügyfél a Megrendelőlapon, a szerződés ideje alatt pedig módosított Megrendelőlappal rendelhet meg. Az Opcionális szolgáltatások tartalmát, műszaki paramétereit és díját az 1. melléklet tartalmazza.

7.7. Az Opcionális szolgáltatás az Ügyfél Előfizetési időszakához igazodik: díját a Szolgáltató a Megrendelőlapon választott módon, előre számlázza: (a) az előfizetési díjjal azonos gyakorisággal, vagy (b) az Ügyfél havi előfizetése esetén is évente, egy összegben, 12 hónapra előre. Évközi megrendelésnél az első számla a számlázási időszak hátralévő részére időarányos. A (b) pont szerinti éves díjfizetés esetén az Opcionális szolgáltatás 12 hónapos időszakra jön létre, és a 17.3. pont (b) alpontja szerint mondható fel. Ha az Ügyfél a Szolgáltatást az éves időszak lejárta előtt felmondja, az Opcionális szolgáltatás előre kifizetett díja nem jár vissza, kivéve a 8.6. pontban felsorolt eseteket. A díjváltoztatásra a 9. pont, a megújulásra és a felmondásra a 17. pont megfelelően alkalmazandó. Az Opcionális szolgáltatás a 17.3. pont szerinti határidővel önállóan is felmondható, a Szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszűnése pedig az Opcionális szolgáltatásokat is megszünteti.

7.8. Redundáns szerver. E szolgáltatás megrendelése esetén a Szolgáltató az Ügyfél Szolgáltatásához egy, az elsődleges környezettől független, az Európai Unió területén lévő másik földrajzi régióban

elhelyezett tartalék környezetet üzemeltet, amely az elsődleges környezet kiesése esetén 5 percen belül átveszi a működést. A tartalék környezet adatbázisa az elsődleges adatbázissal folyamatos replikációval szinkronban van, a feltöltött fájlok és képek szinkronizálása pedig legfeljebb 30 perces késéssel történik. Átálláskor ezért az átállást megelőző legfeljebb 30 percben feltöltött fájlok és képek átmenetileg nem érhetők el. Ezeket a Szolgáltató az elsődleges környezet helyreállítása után, ha az lehetséges, pótolja. Ez az átmeneti elérhetetlenség nem minősül a Szolgáltató szerződésszegésének. Ilyenkor a 2. melléklet 3.5. pontja szerinti emelt rendelkezésre állás az irányadó.

7.9. Archív szerver. E szolgáltatás megrendelése esetén a Szolgáltató az Ügyfél telephelyén vagy az Ügyfél által kijelölt más helyszínen működő fizikai gépre vagy szerverre (a továbbiakban: Archív szerver) folyamatosan letölti a Szolgáltatásba feltöltött összes adatot és fájlt, a munkalapadatokat verziókezelt módon (7.10. pont). Az Archív szerver az Ügyféladat biztonságos, hosszú távú megőrzését szolgálja: a Szolgáltatást nem helyettesíti, azon a szoftver nem fut, és a Szolgáltatás funkciói rajta keresztül nem érhetők el.

7.10. Az Archív szerver működése. A szinkronizálás legalább 4 óránként történik, titkosított kapcsolaton keresztül. Az Archív szerver a Szolgáltatásban rögzített munkalapadatokat verziókezelten tárolja: azok módosításkor keletkező korábbi változatait is megőrzi, így a törölt vagy módosított munkalapadatok korábbi állapota is visszakereshető. A feltöltött fájlokat és képeket az Archív szerver verziókezelés nélkül, a legutolsó szinkronizált állapotukban tárolja, így egy fájl felülírása után annak korábbi változata nem állítható vissza. A Szolgáltatásban törölt fájlok az Archív szerveren megmaradnak. Az adatokat a Szolgáltató nyílt, a szoftver nélkül is olvasható formátumban menti: a fájlokat eredeti formájukban, az adatbázis tartalmát saját megoldással exportként.

7.11. Hardver és helyszín. Az Archív szerver hardverét a Szolgáltató biztosítja az 1. melléklet szerinti díj ellenében. Az Archív szerver fizikai biztonságáért, áramellátásáért, hálózati kapcsolatáért, valamint a helyszínre és az eszközre történő jogosulatlan hozzáférés megakadályozásáért az Ügyfél felel. A Szolgáltató az Archív szerveren futó szinkronizáló szoftvert telepíti, frissíti és távolról felügyeli, ehhez az Ügyfél biztosítja a szükséges hálózati hozzáférést.

7.12. Felelősség. Az Archív szerver elérhetősége nem része a 2. melléklet szerinti rendelkezésre állásnak. A Szolgáltató nem felel az Archív szerveren tárolt adatok olyan elvesztéséért vagy sérüléséért, amely az Ügyfél környezetében, különösen hardverhiba, áramkimaradás, tűz, lopás vagy az Ügyfél általi beavatkozás miatt következik be. Ilyenkor a Szolgáltató az Archív szervert a Szolgáltatásban még elérhető adatokból díjmentesen újra feltölti. Ha a szinkronizálás 48 óránál tovább szünetel, a Szolgáltató erről az Ügyfelet értesíti.

7.13. Megszűnés. Az Archív szerveren tárolt adatok az Ügyfél birtokában vannak, azokra a 19. pont szerinti törlés nem vonatkozik: a szerződés vagy az Opcionális szolgáltatás megszűnése után az Ügyfél azokat időkorlát nélkül megtarthatja. Megszűnéskor a szinkronizálás leáll, a Szolgáltató távoli hozzáférését megszünteti, a már letöltött adatok pedig olvashatók maradnak. Az Archív szerveren tárolt személyes adatok kezeléséért, ideértve a megőrzési idő meghatározását és az adatok törlését, az Ügyfél mint adatkezelő felel.

8. Díjak, számlázás, fizetés

8.1. Az előfizetési díjat a Megrendelőlap, ennek hiányában az 1. melléklet hatályos Díjszabása tartalmazza. A díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák, azt a Szolgáltató a hatályos jogszabályok szerint számlázza.

8.2. Havi előfizetésnél a Szolgáltató az előfizetési díjat minden Előfizetési időszak első napján, előre számlázza.

8.3. Éves előfizetésnél a Szolgáltató a teljes éves előfizetési díjat az Előfizetési időszak első napján, előre számlázza. Az éves előfizetés díjkedvezményt tartalmazhat, amelyet a Megrendelőlap vagy az 1. melléklet rögzít.

8.4. A Kiegészítő szolgáltatásokat a Szolgáltató a Munkalap szerint, ennek hiányában az átvételt követően, óradíjas munkánál havonta utólag számlázza. Ha az Ügyfél egyszeri Kiegészítő szolgáltatást – például a Szolgáltatás bevezetését és beállítását, a Felhasználók betanítását, a korábbi rendszerből történő adatmigrációt vagy egy előre meghatározott egyedi fejlesztést – már a Megrendelőlapon megrendel, a Felek a Megrendelőlapon megállapodhatnak, hogy annak díját a Szolgáltató az Előfizetési időszak díjával együtt, egy összegben, előre számlázza. Az előre kifizetett, de az Ügyfél érdekkörében felmerült okból 12 hónapon belül igénybe nem vett Kiegészítő szolgáltatás díja nem jár vissza. Ha a teljesítés a Szolgáltatónak felróható okból marad el, a díj visszajár.

8.5. A számlák a kiállításuktól számított 15 napon belül, banki átutalással esedékesek. A Szolgáltató elektronikus számlát bocsát ki a Megrendelőlapon megadott számlázási e-mail címre.

8.6. Az előre kifizetett díjak a szerződés megszűnése esetén nem járnak vissza, kivéve a 3.4., 5.9., 9.3., 15.6. és 18.4. pontban, valamint a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatti felmondás esetét, amikor a fel nem használt időszakra eső rész visszajár.

8.7. A számla tartalmával kapcsolatos kifogást az Ügyfél a kézhezvételtől számított 8 napon belül, írásban, indokolva közli. A vitatott rész miatt a nem vitatott rész megfizetése nem tagadható meg.

9. Díjváltoztatás

9.1. KIEMELT KIKÖTÉS. A Szolgáltató jogosult az előfizetési díjakat egyoldalúan módosítani. A díjváltozást a hatálybalépése előtt legalább 30 nappal, írásban közli az Ügyféllel.

9.2. A díjváltozás az Ügyfélre legkorábban a közléstől számított 30. nap után kezdődő Előfizetési időszaktól alkalmazandó: havi előfizetésnél a következő hónaptól, éves előfizetésnél a következő éves időszaktól. A folyamatban lévő, már kiszámlázott időszak díja nem változik.

9.3. Ha az Ügyfél a díjemelést nem fogadja el, a szerződést a 17.3. pont szerinti határidőtől függetlenül, a díjemelés hatálybalépésének napjára írásban felmondhatja, legkésőbb a hatálybalépés előtti napig. Ha nem mond fel, a díjemelést elfogadottnak kell tekinteni.

9.4. A Megrendelőlapon egyedileg rögzített kedvezmény vagy fix díj a Megrendelőlapon megjelölt időtartamig a 9.1. pont alapján nem módosítható.

10. Fizetési késedelem, felfüggesztés

10.1. Fizetési késedelem esetén az Ügyfél a Polgári Törvénykönyv 6:155. §-a szerinti késedelmi kamatot, valamint a 2016. évi IX. törvény szerinti, 40 eurónak megfelelő forintösszegű behájtási költségátalányt köteles megfizetni.

10.2. KIEMELT KIKÖTÉS. Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítást küld legalább 8 napos póthatáridővel, a felfüggesztés lehetőségére történő kifejezett figyelmeztetéssel. A póthatáridő eredménytelen eltelte után a Szolgáltató jogosult az Ügyfél és a Felhasználók hozzáférését a tartozás teljes kiegyenlítéséig felfüggeszteni.

10.3. A felfüggesztés alatt (a) az Ügyfél díjfizetési kötelezettsége változatlanul fennáll; (b) a Szolgáltató az Ügyféladatot nem törli és nem módosítja; (c) a felfüggesztés nem számít bele a 2. melléklet szerinti rendelkezésre állásba.

10.4. A tartozás – ideértve a késedelmi kamatot – teljes kiegyenlítését követően a Szolgáltató a hozzáférést 2 Munkanapon belül visszaállítja.

10.5. Ha a felfüggesztés 30 napnál tovább tart, a Szolgáltató a szerződést a 18.3. pont szerint azonnali hatállyal felmondhatja.

11. Rendelkezésre állás, támogatás, karbantartás

11.1. A Szolgáltató a Szolgáltatás havi 99%-os rendelkezésre állását vállalja. A mérés módját, a kivételeket, a hibakezelés rendjét és a díjjóváírást a 2. melléklet tartalmazza.

11.2. KIEMELT KIKÖTÉS. A vállalt rendelkezésre állás el nem érése esetén az Ügyfél a 2. melléklet szerinti díjjóváírásra jogosult, amely a rendelkezésre állás el nem éréséért az Ügyfél kizárólagos jogorvoslata. Ez nem érinti a 18.4. pont szerinti felmondási jogot, és nem alkalmazandó, ha a kiesést a Szolgáltató szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozta.

11.3. A Szolgáltató a tervezett karbantartást lehetőség szerint munkaidőn kívül, hétköznap 22:00 és 06:00 óra között vagy hétvégén végzi, és legalább 3 Munkanappal korábban bejelenti.

11.4. A Szolgáltató a 2. mellékletben meghatározott csatornákon és időszakban ügyféltámogatást nyújt. A támogatás a Szolgáltatás használatával kapcsolatos kérdésekre és hibabejelentésekre terjed ki, betanításra és egyedi tanácsadásra nem.

12. Ügyféladat, adatvédelem és biztonság

12.1. A személyes adatok vonatkozásában az Ügyfél adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozónak minősül az (EU) 2016/679 rendelet (GDPR) szerint. A Felek jogait és kötelezettségeit a 3. melléklet (Adatfeldolgozói szerződés) részletezi, amely a Megrendelőlap aláírásával lép hatályba.

12.2. A Szolgáltató az Ügyféladatot az Európai Unió területén elhelyezett szervereken tárolja. A tárhelyszolgáltatót mint al-adatfeldolgozót a 3. melléklet nevezi meg.

12.3. A Szolgáltató a technika állásának megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel védi az Ügyféladatot, ideértve legalább a titkosított adatátvitelt (TLS), a tárolt adatok titkosítását, a szerepkör alapú hozzáférés-kezelést, a naplózást és a rendszeres biztonsági mentést. A részletes intézkedéseket a 3. melléklet tartalmazza.

12.4. A Szolgáltató az Ügyféladatról naponta biztonsági mentést készít, és a mentéseket legalább 30 napig megőrzi. Adatvesztés esetén a Szolgáltató elsődleges kötelezettsége az Ügyféladat díjmentes helyreállítása a legutolsó rendelkezésre álló mentésből.

12.5. Az Ügyfél a Szolgáltatás ideje alatt bármikor jogosult Ügyféladatát a Szolgáltatás exportálási funkciójával CSV / JSON / XLSX formátumban letölteni.

13. Titoktartás

13.1. Bizalmas információ minden olyan üzleti, műszaki, pénzügyi vagy egyéb információ, amelyet az egyik Fél a másiknak a szerződéssel összefüggésben hozzáférhetővé tesz, és amely jellegénél fogva vagy kifejezett megjelölés alapján bizalmasnak tekintendő. Az Ügyféladat minden esetben Bizalmas információ.

13.2. Nem Bizalmas információ az, amely (a) a fogadó Fél kötelezettségszegése nélkül nyilvánossá vált; (b) a fogadó Félnél már jogszerűen megvolt; (c) azt a fogadó Fél harmadik személytől titoktartási kötelezettség nélkül jogszerűen szerezte meg; vagy (d) azt a fogadó Fél önállóan, a Bizalmas információ felhasználása nélkül hozta létre.

13.3. A Felek a Bizalmas információt kizárólag a szerződés teljesítéséhez használják fel, és harmadik személy részére csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával adják ki. Kivételt képeznek a hasonló titoktartásra kötelezett munkavállalók, alvállalkozók és tanácsadók a szükséges mértékben, valamint a jogszabály vagy hatósági döntés alapján kötelező adatközlés, amelyről a Fél a másikat lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja.

13.4. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnését követően 1 évig, az üzleti titoknak minősülő információk tekintetében pedig mindaddig fennáll, amíg az információ üzleti titoknak minősül.

13.5. A Szolgáltató az Ügyfél nevét és logóját referenciaként csak az Ügyfél előzetes írásbeli hozzájárulásával használhatja.

14. Szavatosság

14.1. A Szolgáltató szavatolja, hogy a Szolgáltatás lényegében megfelel az 1. mellékletben leírt funkcióknak, és hogy a Kiegészítő szolgáltatásokat szakszerűen, a Munkalap szerint teljesíti.

14.2. Hibabejelentés esetén a Szolgáltató a hibát a 2. mellékletben meghatározott határidőkkel elhárítja, vagy átmeneti megoldással megkerüli. Ez a Szolgáltató elsődleges szavatossági kötelezettsége.

14.3. A Szolgáltató nem szavatolja, hogy a Szolgáltatás megszakítás- és hibamentes lesz, vagy hogy az Ügyfél minden egyedi üzleti igényének megfelel. A Szolgáltató nem felel az Ügyfél által bevitt adatok helyességéért, sem az Ügyféladatok alapján előállított eredmények Ügyfél általi felhasználásáért.

14.4. A Szolgáltató nem felel a hibáért, ha azt (a) az Ügyfél vagy a Felhasználó rendeltetésellenes használata, (b) az Ügyfél eszközei, hálózata vagy harmadik féltől származó szoftverei, vagy (c) a Szolgáltató hozzájárulása nélküli beavatkozás okozta.

14.5. Szakértelem. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatás nyújtásához és üzemeltetéséhez, valamint a Kiegészítő és az Opcionális szolgáltatások teljesítéséhez szükséges szakértelemmel, szakemberekkel és

technikai erőforrásokkal rendelkezik, és kötelezettségeit az adott helyzetben általában elvárható gondossággal, a szakma szabályai szerint teljesíti.

14.6. Jogszavatosság és jogtisztaság. A Szolgáltató szavatolja, hogy (a) a szoftvert a Jogosult fejlesztette, és a Jogosult a szoftver és annak valamennyi része tekintetében a szerzői vagyoni jogokkal, illetve a felhasználásukhoz szükséges jogokkal rendelkezik; (b) a Szolgáltató a Jogosulttal kötött forgalmazói szerződés alapján jogosult a felhasználási jog jelen szerződés szerinti továbbengedésére; (c) a Szolgáltatás és a Szolgáltató által végzett egyedi fejlesztések jogtiszta eszközökkel készültek és működnek, a bennük felhasznált, harmadik féltől származó összetevőket – ideértve a nyílt forráskódú összetevőket is – azok licencfeltételeinek megfelelően használják; és (d) harmadik személynek nincs olyan joga, amely a Szolgáltatás jelen szerződés szerinti használatát korlátozza vagy akadályozza. E szavatosság megsértése esetén a 15.6. pont irányadó.

15. Felelősség és annak korlátozása

15.1. KIEMELT KIKÖTÉS. A Szolgáltató szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségének együttes összege – jogcímtől függetlenül, a szerződés teljes időtartamára – nem haladhatja meg a károkozó esemény időpontjában hatályos Havi díj háromszorosát.

15.2. KIEMELT KIKÖTÉS. A Szolgáltató nem felel az Ügyfél közvetett káraiért, különösen az elmaradt haszonért, a bevételkiesésért, az üzleti lehetőség elvesztéséért, a jó hírnév sérelméért, valamint az Ügyfél harmadik személyekkel szembeni kötelezettségeinek elmaradásáért. Adatvesztés esetén a Szolgáltató felelőssége a 12.4. pont szerinti helyreállításra terjed ki, és ha a helyreállítás a Szolgáltatónak felróható okból nem lehetséges, a 15.1. pont szerinti összeghatárig a közvetlen kárra.

15.3. A 15.1. és 15.2. pontban foglalt korlátozások nem alkalmazandók a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott, illetve az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre (Ptk. 6:152. §), valamint a jogszabály alapján nem korlátozható felelősségre.

15.4. A Szolgáltató nem felel a nyilvános internet, az Ügyfél internetszolgáltatója vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső harmadik személyek által okozott zavarokért.

15.5. Az Ügyfél mentesíti a Szolgáltatót minden olyan harmadik személy által támasztott igény és az ezzel összefüggő költség alól, amely az Ügyféladat jogsértő voltából vagy az Ügyfél 6. pontban foglalt kötelezettségeinek megsértéséből ered.

15.6. A Szolgáltató mentesíti az Ügyfélt minden olyan harmadik személy által támasztott igény alól, amely szerint a Szolgáltatás rendeltetésszerű használata sérti e harmadik személy szellemi tulajdonjogát, feltéve, hogy az Ügyfél az igényről haladéktalanul értesíti és a védekezésben együttműködik. Ilyenkor a Szolgáltató választása szerint a jogsértést megszünteti, a szükséges jogot megszerzi, vagy a szerződést megszünteti és az előre kifizetett díjak időarányos részét visszafizeti. Ennek során a Szolgáltató a Jogosulttal szemben fennálló jogszavatossági igényeit is érvényesíti.

16. Vis maior

16.1. Egyik Fél sem felel a kötelezettségének olyan késéséért vagy elmaradásáért, amelyet ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötéskor előre nem látható körülmény okozott (például természeti katasztrófa, háború, járvány, hatósági intézkedés, a felhőszolgáltató vagy az internet gerinchálózat

széles körű kiesése, ésszerű védelmi intézkedések ellenére bekövetkezett kibertámadás), és amelynek elkerülése nem volt elvárható. Fizetési kötelezettségekre vis maior nem hivatkozható.

16.2. Az érintett Fél a vis maiorról a másik Felet haladéktalanul értesíti, és megtesz minden tőle elvárhatót a következmények enyhítésére. Ha a vis maior 30 napnál tovább tart, bármelyik Fél azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést.

17. Hatály, futamidő és megújulás

17.1. A szerződés a Megrendelőlapon megjelölt kezdő napon lép hatályba, és az első Előfizetési időszak végéig tart.

17.2. KIEMELT KIKÖTÉS – AUTOMATIKUS MEGÚJULÁS. A szerződés minden Előfizetési időszak végén automatikusan, azonos időtartamú újabb Előfizetési időszakra megújul, kivéve, ha valamelyik Fél azt a 17.3. pont szerint felmondja.

17.3. Rendes felmondás: (a) havi előfizetésnél legkésőbb az aktuális Előfizetési időszak utolsó napja előtt 15 nappal, az időszak végére; (b) éves előfizetésnél legkésőbb az aktuális Előfizetési időszak utolsó napja előtt 30 nappal, az időszak végére. A felmondást írásban (e-mailben is) kell közölni a 21. pont szerint.

17.4. Éves előfizetésnél a Szolgáltató a megújulás előtt legalább 45 nappal e-mailben emlékeztetőt küld az Ügyfélnek a közelgő megújulásról és a felmondási határidőről.

17.5. Havi előfizetésről évesre az Ügyfél bármikor, a következő Előfizetési időszak kezdetétől, éves előfizetésről havira az éves időszak végétől válthat át, új Megrendelőlap aláírásával.

18. A szerződés megszűnése

18.1. A szerződés megszűnik (a) rendes felmondással a 17.3. pont szerint; (b) rendkívüli felmondással; (c) a Felek közös megegyezésével; (d) bármelyik Fél jogutód nélküli megszűnésével.

18.2. Bármelyik Fél azonnali hatállyal felmondhat, ha a másik Fél lényeges kötelezettségét súlyosan megszegi, és – ha a szerződésszegés orvosolható – azt írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül nem orvosolja, illetve ha a másik Fél ellen csőd-, felszámolási vagy végelszámolási eljárás indul.

18.3. A Szolgáltató azonnali hatállyal felmondhat akkor is, ha (a) a hozzáférés 10.2. pont szerinti felfüggesztése 30 napnál tovább tart; vagy (b) az Ügyfél a 6.1. pontot súlyosan, különösen jogszabálysértő célú használattal megsérti.

18.4. Az Ügyfél azonnali hatállyal felmondhat akkor is, ha a havi rendelkezésre állás egymást követő 3 hónapban, vagy bármely 12 hónapos időszakon belül 4 hónapban 97% alá esik. Ilyenkor a Szolgáltató az előre kifizetett díjak fel nem használt időszakra eső részét 15 napon belül visszafizeti.

18.5. A megszűnés nem érinti a megszűnés előtt esedékessé vált díjak megfizetésének kötelezettségét. Ha a Szolgáltató az Ügyfél szerződésszegése miatt mond fel, a folyamatban lévő éves Előfizetési időszak teljes díja esedékes marad.

18.6. A megszűnés után is hatályban maradnak az 5., 13., 15., 19. és 22. pontok, valamint minden olyan rendelkezés, amely jellegénél fogva a megszűnés utáni időszakra vonatkozik.

19. Ügyféladat a megszűnés után

19.1. KIEMELT KIKÖTÉS. A szerződés bármely okból történő megszűnését követő 30 napig a Szolgáltató az Ügyfél adminisztrátorának csak olvasási és exportálási hozzáférést biztosít, amely alatt az Ügyfél az Ügyféladatot a 12.5. pont szerinti formátumban letöltheti. Ez a hozzáférés díjmentes; ha azonban a megszűnés fizetési késedelem miatt következett be, a tartozás kiegyenlítésétől függ.

19.2. A 30 napos időszak elteltével a Szolgáltató az Ügyféladatot az éles rendszerből további 30 napon belül véglegesen törli. A biztonsági mentésekben tárolt másolatok a mentések rotációja szerint, legkésőbb 30 napon belül automatikusan törlődnek. A törlést a Szolgáltató kérésre írásban igazolja.

19.3. A törlési kötelezettség nem vonatkozik azokra az adatokra, amelyek megőrzését jogszabály (különösen számviteli és adózási jogszabály) előírja; ezeket a Szolgáltató kizárólag e célból őrzi meg.

19.4. Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató az adatok más rendszerbe történő migrálásában Kiegészítő szolgáltatásként, óradíjas alapon közreműködik.

20. Az ÁSZF módosítása

20.1. A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et és mellékleteit módosítani. A módosítást a hatálybalépése előtt legalább 30 nappal, e-mailben közli az Ügyféllel, a módosított rendelkezések egyértelmű megjelölésével.

20.2. Az Ügyfél számára hátrányos módosítás éves előfizetésnél a következő Előfizetési időszak kezdetétől alkalmazandó. Ha az Ügyfél a hátrányos módosítást nem fogadja el, a szerződést a hatálybalépés napjára felmondhatja; ha nem mond fel, a módosítást elfogadottnak kell tekinteni.

20.3. Jogszabályváltozás vagy hatósági előírás miatt szükséges, valamint az Ügyfél számára kizárólag előnyös módosítás rövidebb határidővel is hatályba léphet.

20.4. A Megrendelőlapon egyedileg megtárgyalt feltételeket csak a Felek közös, írásbeli megegyezése változtathatja meg.

21. Kapcsolattartás és értesítések

21.1. A Felek a szerződéssel kapcsolatos értesítéseket írásban, a Megrendelőlapon megadott kapcsolattartói e-mail címekre küldik. Az e-mailben küldött értesítés írásbelinek minősül.

21.2. Az e-mail a küldést követő Munkanapon kézbesítettnek tekintendő, kivéve, ha a küldő kézbesítési hibaüzenetet kap. A rendkívüli felmondást e-mail mellett ajánlott, tértivevényes levélben is meg kell küldeni a másik Fél székhelyére.

21.3. A Felek a kapcsolattartójuk vagy elérhetőségük változását 5 Munkanapon belül jelzik egymásnak. Ennek elmulasztásából eredő kár a mulasztó Felet terheli.

22. Egyéb rendelkezések

22.1. Az Ügyfél a szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit csak a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával ruházhatja át. A Szolgáltató a szerződést jogutódjára, illetve vállalkozása átruházása esetén az átvevőre, az Ügyfél értesítése mellett átruházhatja.

22.2. A Szolgáltató a teljesítéshez alvállalkozót vehet igénybe, akinek tevékenységéért úgy felel, mintha maga járt volna el. A személyes adatokat érintő al-adatfeldolgozókra a 3. melléklet az irányadó.

22.3. Ha a szerződés valamely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan, az a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. A Felek az érvénytelen rendelkezést olyan érvényessel helyettesítik, amely eredeti szándékukhoz a legközelebb áll.

22.4. Valamely jog gyakorlásának elmulasztása vagy késedelmes gyakorlása nem jelenti az arról való lemondást.

22.5. A szerződés a Felek közötti teljes megállapodást tartalmazza a tárgyában, és hatályon kívül helyez minden korábbi megállapodást, kivéve, ha a Megrendelőlap másként rendelkezik.

22.6. A szerződésre a magyar jog az irányadó, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény.

22.7. KIEMELT KIKÖTÉS – ILLETÉKESSÉG. A Felek vitáikat elsősorban tárgyalás útján rendezik. Ha ez 30 napon belül nem vezet eredményre, a szerződésből eredő jogvitákra a Felek – hatáskörtől függően – a Szolgáltató székhelye szerint illetékes járásbíróság, illetve törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.