Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2026. 03. 03.

Az Open Kernel Bt.

(székhely: 5622 Köröstarcsa, Petőfi Sándor utca 12/1.; nyilvántartó cégbíróság: Gyulai Törvényszék Cégbírósága; cégjegyzékszám: Cg. 04-06-008395; adószám: 22301330-2-04, közösségi adószám: HU22301330)

mint informatikai tanácsadó vállalkozás

általános szerződési feltételei.

1. Meghatározások

A jelen Általános Szerződési Feltételekben az alábbi kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

Belső fórum	Olyan zárt web alapú informatikai rendszer, ahová a jogosult Ügyfelek hitelesítés útján tudnak belépni és a Szolgáltatóval szerződésben álló más Ügyfelekkel kapcsolatba lépni.
E-mail támogatás	A Szolgáltató e-mail alapú támogatása, amelyen keresztül az Ügyfél hibákat, szolgáltatáskéréseket, ügyfélpanasz bejelentést, valamint a Szolgáltató által időről időre a Honlapon és annak aloldalain meghatározott egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató és az Ügyfél között az e-mailen keresztül történő kommunikáció adatbázisban rögzítésre kerül.
Felhasználó azonosító	Az a személyre szóló, egyedi azonosító, amely az Ügyfél kizárólagos és egyértelmű azonosításához szükséges a Jelszóval együtt. Az Ügyfél a Jelszóval és a Felhasználó azonosítóval együttesen veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató jelenleg Felhasználó azonosítónak vállalati e-mail-címet fogad el.

Hiba	Az ÁSZF hatálya alá tartozó, a Szolgáltató által támogatott, gyártó által támogatott stabil verziójú Szoftver rendeltetésszerű használata melletti, reprodukálható működésének olyan objektív, műszakilag igazolható eltérése, amely a Szoftver dokumentációjában meghatározott funkciók ellátását lehetetlenné teszi vagy lényegesen akadályozza, feltéve, hogy a működési rendellenesség oka nem vezethető vissza • az Ügyfél informatikai környezetére, konfigurációjára, jogosultságkezelésére vagy adatbevitelére, • harmadik fél szolgáltatására vagy infrastruktúrájára • a Szoftver nem támogatott verziójára, módosítására vagy integrációjára, • vis maior eseményre.
Hibavizsgálat	Szolgáltató által végzett tevékenység, mely az Ügyfél által hibának vélt vagy hiba vizsgálata és esetleges továbbítása a szoftver gyártója, fejlesztője, fejlesztői közössége felé.
Honlap	A https://www.ugyfelszolgalat.hu weboldal.
Jelszó	Az a személyre szóló és titkos, más személynek át nem adható azonosító, amely az Ügyfél kizárólagos és egyértelmű azonosításához szükséges a Felhasználó azonosítóval együtt. Az Ügyfél a Jelszóval és a Felhasználó azonosítóval együttesen veszi igénybe a szolgáltatást. A Jelszó utólag módosítható.

Kétlépcsős ügyfél-azonosítás	Hitelesítés legalább két olyan a) ismeret, azaz csak az Ügyfél által ismert információ, b) birtoklás, azaz csak az Ügyfél által birtokolt dolog felhasználásával, amely kategóriák egymástól függetlenek annyiban, hogy az egyik feltörése nem befolyásolja a többi megbízhatóságát és az eljárás kialakítása révén biztosított az azonosítási adatok bizalmassága. A Szolgáltató döntése alapján az Ügyfél az Erős ügyfél-hitelesítés alkalmazásával veszi igénybe az Ügyfélportál szolgáltatást. Az Erős ügyfél-hitelesítéshez Android vagy iOS operációs rendszerű mobiltelefon vagy egyéb – Szolgáltatótól független – eszköz szükséges.
Kiadási megjegyzés	A kiadási megjegyzések fontos információkat tartalmaznak a szoftver disztribúciójáról. A kiadási megjegyzések egy korábban kiadott és használatban lévő szoftver frissítését kísérik. De elérhetők lehetnek egy még fejlesztés alatt álló vagy tesztelés alatt álló szoftverhez is (pl. béta kiadás).
Konferencia	A Szolgáltató által szervezett konferencia különböző szervezetek, testületek, egyesületek és magánszemélyek számára biztosított nagyobb összejövetele, amelyen azonos hivatású, közös érdeklődési körű résztvevők jelennek meg, abból a célból, hogy meghatározott témában bővítsék szakmai tudásukat és kicseréljék tapasztalataikat.

Közösségi rendezvények	A Szolgáltató által szervezett zárt körű események a Szolgáltató Ügyfelei számára biztosított kisebb összejövetele, amelyen azonos hivatású, közös érdeklődési körű résztvevők jelennek meg, abból a célból, hogy meghatározott témában bővítsék szakmai tudásukat és kicseréljék tapasztalataikat.
Licenc feltételek	A szoftver gyártója által meghatározott jogi dokumentum a szoftver felhasználásáról és szoftverhasználatáról, ami változtatás nélkül az Ügyfél által kötelezően elfogadott elektronikus szerződés az Ügyfél és a szoftver gyártója között, a telepítést végző személytől függetlenül.
Megrendelő űrlap	Az ügyfél által hitelesen aláírt dokumentum, mely tartalmazza a megrendelt – Szolgáltató által biztosított – szolgáltatásokat.
Referenciakedvezmény	Szolgáltató által biztosított árkedvezmény, amiért Ügyfél hozzájárulását és szabad publikáláshoz való jogát adja az Ügyfél vállalkozásának nevét és logóját Szolgáltató általi használatra a Szolgáltató honlapján, prezentációjában és egyéb kiadványaiban a szerződés időtartama alatt.
Szervezett szolgáltatásnyújtás	A Szolgáltató által szervezett, közvetített vagy egyéb módon lehetővé tett szolgáltatásnyújtás.
Szerződés	Az Ügyfél és a Szolgáltató között megkötött szerződés, melynek részét képezi a Megrendelő űrlap és/vagy a megrendelő űrlap mellékletei, továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételek.

Szolgáltatás	A Honlapon és annak aloldalain feltüntetett szolgáltatások és közvetített szolgáltatások, amelyeket a Szolgáltató a Szerződés alapján és annak feltételei szerint biztosít az Ügyfél részére.
Szolgáltatási ablak	Azon időtartam a nap folyamán, amikor a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások Ügyfél által igénybe vehetők.
Szolgáltatáskérés	Az Ügyféltől származó kérés valamire (pl. a funkciókkal, konfigurációval, biztonsági mentéssel és helyreállítással, hibákkal, javításokkal, kiadásokkal kapcsolatos kérdések), amit a Szolgáltatónak szerződés szerint nyújtani kell.
Szolgáltatás ellenértéke	Mindazon díjak, jutalékok, költségek, amelyeket a Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatosan, vagy a Szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódóan jogosult felszámítani. A díjakat az ajánlatok részét képező mellékletek tartalmazzák.
Szoftver	A Honlapon feltüntetett, Szolgáltató által támogatott szoftver.
Tanácsadás	A szoftverek bevezetésével, alkalmazásával, beállításával kapcsolatos tanácsadási tevékenység.
Távoli rendszerfrissítés	A Szolgáltató által végzett tevékenység, a Honlapon és annak aloldalain feltüntetett szoftverek online kapcsolódáson alapuló hiba- és főverziószintű szoftverfrissítése.

Távsegítség	A Szolgáltató és Ügyfél által közösen szervezett online találkozó, a Honlapon szoftverekkel kapcsolatos kérdések, felmerült problémák hatékony kezelésére, melynek időtartama nem haladhatja meg a 15 percet.
Telefonos támogatás	A Szolgáltató telefonos támogatása, amelyen keresztül az Ügyfél hibákat, szolgáltatáskéréseket, ügyfélpanasz bejelentést, valamint a Szolgáltató által időről időre a Honlapon és annak aloldalain meghatározott egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe. Az Ügyfél és a Szolgáltató között a Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.
Tudásbázis extra	Olyan zárt web alapú informatikai rendszer, ahová a jogosult Ügyfelek hitelesítés útján tudnak belépni és a szoftverekhez kapcsolódó dokumentumokat, leírásokat érhetnek el.
Ügyfél	Az a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat megrendeli és igénybe veszi.
Ügyfélportál	A Szolgáltató első számú, web alapú támogató felülete, amelyen keresztül az Ügyfél hibákat, szolgáltatáskéréseket, ügyfélpanasz bejelentést, valamint a Szolgáltató által időről időre a Honlapon és annak aloldalain meghatározott egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe. Az Ügyfél és a Szolgáltató között az Ügyfélportálon keresztül történő kommunikáció adatbázisban rögzítésre kerül.

Ügyintéző	Az a felhasználó, aki az Ügyfél megkeresésére reagál.

2 Alkalmazási terület

2.1 A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) az Open Kernel Bt. (a továbbiakban: Szolgáltató) és Ügyfelei közötti minden olyan szerződésre vonatkoznak, amely hivatkozik a jelen ÁSZF alkalmazására.

2.2 Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszonyra a Szerződés (ideértve a Megrendelő lapot), a jelen ÁSZF, valamint a vonatkozó magyar jogszabályok (különösen a Ptk.) rendelkezései irányadók Amennyiben a Szerződés (különösen a Megrendelő lap) és a jelen ÁSZF rendelkezései egymással ellentétesek, úgy – eltérő kifejezett megállapodás hiányában – a Megrendelő lap rendelkezései irányadók. Jogszabállyal ellentétes rendelkezés nem alkalmazható.

3 Szerződéskötés

Szerződés jön létre a Szolgáltató és az Ügyfél között, ha az ügyfél elfogadja az Szolgáltató szerződéses ajánlatát az Ügyfélnek megadott elfogadási időszakon belül, vagy az Ügyfél megrendelése esetén a Szolgáltató általi megrendelés-visszaigazolásával. A Szolgáltató által tett szerződéses ajánlat 14 munkanapig érvényes.

4 A szerződés tárgya

4.1 Szolgáltató támogatási, tanácsadási és ügyfélszolgálati szolgáltatásokat nyújt a Honlapon feltüntetett szoftverekkel kapcsolatban.

4.2 Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a Szoftverek nyílt forráskóddal rendelkeznek. Az Open-Source Initiative nyílt forráskód definíciója szerint a nyílt forráskódú szoftverek olyan szoftverek, amelyeket az adott jogtulajdonosok licencdíjak nélkül, teljes körű használatra engedélyeznek bárki számára, és amelynek forráskódja elérhető. Az Ügyfél egyszerű felhasználási jogot szerezhet a használt nyílt forráskódú szoftverekre az adott jogtulajdonosoktól a vonatkozó nyílt forráskódú licencekben meghatározott feltételekkel. Ez azt jelenti, hogy a Szoftver az internetről szabadon letölthető, a Szoftver használata díj fizetéshez nem kötött, azonban a Szoftver Licence a hibamentes működésre vonatkozóan felelősség korlátozásra irányuló rendelkezéseket tartalmaz. A támogatási tevékenység célja az Ügyfél

támogatása a Szoftver bevezetésével, beállításával és napi működésével kapcsolatban a Megrendelő lap szerinti támogatási csomagban foglalt szolgáltatási szintek szerint.

4.3 A tanácsadási tevékenység célja a Honlapon feltüntetett Szoftver bevezetésével kapcsolatos tanácsadás megvalósítása. A tanácsadási tevékenységnek nem célja a Szoftver napi szintű működésének támogatása.

4.4 Az Ügyfélszolgálati támogatási szolgáltatás célja az Ügyfél ügyfélszolgálati munkatárásnak támogatása előre meghatározott ideig és témakörben.

5 Támogatási tevékenységre vonatkozó speciális szabályok

5.1 Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szabályok:

5.1.1 Az Ügyfél köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót a szerződésben foglalt szoftver működési környezetében (platformjában) bekövetkezett minden olyan változásról, amely hatással lehet a Szolgáltató szerződéses szolgáltatásaira a munka elvégzése előtt. Az Ügyfél köteles minden szükséges információt és dokumentumot észszerű időn belül, de legkésőbb a Szerződés megkötését követő négy héten belül megadni.

5.1.2 Az Ügyfélnek meg kell tennie a Szolgáltató által meghatározott szükséges műszaki és szervezési előkészületeket a távoli hozzáféréssel nyújtott szolgáltatásokhoz.

5.1.3 A támogatási és karbantartási szolgáltatásokra való jogosultságot és annak terjedelmét az Ügyféllel kötött Szerződés és az abban hivatkozott dokumentumok határozzák meg.

5.1.4 Felek rögzítik, hogy a Szerződésben foglalt Szolgáltatásokkal kapcsolatos elsődleges kommunikációs csatorna a Szolgáltató által biztosított Ügyfélportál, ami a https://portal.openkernel.hu weboldalon keresztül érhető el.

5.1.5 Amennyiben az Ügyfél telefonon vagy e-mail-es csatornán keresztül veszi igénybe a Szolgáltatást, a Szolgáltatás nyújtásra irányuló igény csak akkor minősül a Szolgáltató részéről befogadottnak és

rögzítettnek, amennyiben a kommunikációs csatornán keresztül Szolgáltató visszaigazolta a kérés fogadását.

5.1.6 Az Ügyfél felé a Szolgáltatást a szolgáltatási ablakban köteles nyújtani, amennyiben az Ügyfél számára a szolgáltatási ablakon kívül van szükség szolgáltatás nyújtásra, a Felek egyedileg megállapodhatnak a Szolgáltatás nyújtásában, azonban ez az Ügyfél részéről egyedi ajánlatban foglaltak szerinti külön díj fizetését vonhatja maga után. A Szolgáltató a Szolgáltatási ablakon túli teljesítésért kizárólag az Ügyfél előzetes írásos jóváhagyása alapján jogosult díjat felszámítani. Amennyiben az Ügyfél hibát vagy szolgáltatáskérést jelez a Szolgáltató felé a Szolgáltatási ablakon kívüli időszakban, Szolgáltató a szolgáltatáskérést vagy hibajelzését a soron következő szolgáltatási ablakban kezdi megvizsgálni.

5.1.7 Amennyiben egy szolgáltatáskérés egyedi és független eseményekre bontható, mindegyik esemény külön szolgáltatáskérésnek minősül, és ennek megfelelően csökkenti a szerződés szerinti szolgáltatáskérések keretét.

5.1.8 Azok a szolgáltatáskérések, amelyeket a vonatkozó legrövidebb szerződéses időszak vagy a megújítási időszak végéig nem használnak fel, lejárnak.

5.1.9 Távsegítség szolgáltatást Ügyfél a Szolgáltatási ablakon belül naponta egy alkalommal veheti igénybe előre egyeztetett és Szolgáltató által visszaigazolt időpontban, maximum 15 perces időtartammal. 15 perc elteltével Ügyintéző saját hatáskörében dönthet a munkamenet megszakításáról. Amennyiben a Távsegítség munkamenete nem haladja meg a 15 percet, a fennmaradó idő nem vihető át másik munkamenet meghosszabbítására, vagy egy újabb távsegítség kérésére az adott napon, vagy a Szerződés időtartamában.

5.1.10 A Távoli rendszerfrissítés időtartama átlagosan 2 óra. Amennyiben az előzetesen megküldött dokumentumok (támogatási csomag, rendszernapló, stb.) vizsgálata alapján a frissítés időtartama hosszabb időre becsülhető, erről Szolgáltató Ügyfelet előre értesíti. A távoli rendszerfrissítést úgy kell időzíteni, hogy annak befejezése

a Szolgáltatási ablakon belül essen. Amennyiben a távoli frissítés munkamenete a Szolgáltatási ablakon túl fejeződik be, úgy Szolgáltató jogosult minden megkezdett órát a 8 órás tanácsadási nap kedvezmény nélküli árának nyolcad részével Ügyfél felé kiszámlázni, melyet az Ügyfél köteles kifizetni.

5.1.11 Ügyfél köteles a szoftver gyártója által kiadott frissítéseket telepíteni vagy telepíttetni észszerű határidőn belül. Szolgáltató mindig a szoftver gyártója által megjelölt támogatott stabil verziójához nyújtja Szolgáltatását és fenntartja a jogot a szolgáltatásnyújtás megtagadására, mindaddig, amíg Ügyfél nem rendelkezik a szoftver támogatott stabil verziójával.

5.1.12 Ügyfél magára nézve a szoftver gyártója által megjelölt, vagy a gyártó által megfogalmazott licencet feltételek nélkül kötelezően elfogadja. Ügyfél a szoftver licencében megfogalmazott tartalomtól nem térhet el.

5.1.13 Ügyfél köteles gondoskodni:

5.1.13.1 a Szoftver megfelelő informatikai üzemeltetési környezetének és feltételeinek biztosításról,

5.1.13.2 az informatikai biztonsági követelmények és az adatvédelmi követelmények betartásáról, így különösen a saját adati megfelelő biztonsági mentéséről, megfelelő felhasználó kezelésről.

5.1.14 Ügyfél a Belső fórumon való megjelenésével és megnyilvánulásaival betartja a „netikett” szabályait, különösen:

- tevékenysége nem valósíthat meg másokat, vagy a jogszabályokat sértő magatartást, így különösen nem sérthet meg másokat politikához, vallásához és hazájához fűződő érzelmeiben;
- nem káromkodhat és nem írhat trágárul;
- nem írhat a fórumba oda nem illő dolgokat;

Szolgáltató fenntartja a jogot az Ügyfél kizárására a Belső fórumból, ha a „netikett” szabályait, különösen a fent nevezett pontokat megsérti.

5.1.15 Ügyfél a Felhasználó azonosítóját a hozzá kapcsolódó Jelszót és a Kétlépcsős ügyfél-azonosításhoz kapcsolódó információt mással nem osztja meg.

5.1.16 Szolgáltató az Ügyfél által bejelentett hibákat önállóan vagy az Ügyfél bevonásával vizsgálja. Az Ügyfél a Hibavizsgálat során köteles együttműködni Szolgáltatóval. Szolgáltató köteles a feltárt hibákat haladéktalanul bejelenteni a szoftver gyártója felé mindaddig, amíg a szoftver gyártó erre biztosít nyilvánosan elérhető csatornát. A szoftver gyártója felé bejelentett hibák feldolgozásáért Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli. Amennyiben a szoftver gyártója a hibajelentést lezárta, annak eredményét Ügyfél köteles elfogadni.

5.1.17 Szolgáltató a kiadási megjegyzésekben előforduló esetleges hibákért felelősséggel nem tartozik.

5.1.18 A Szolgáltató által szervezett Konferenciára minden Ügyfél és az Ügyfélhez tartozó munkatárs jogosult a belépésre a Konferencia házirendjében foglaltak szerint.

5.1.19 A Szolgáltató által szervezett Közösségi rendezvényeken minden jogosult Ügyfél és a jogosult Ügyfélhez tartozó munkatárs részt vehet a Közösségi rendezvény házirendjében foglaltak szerint.

5.1.20 Az E-mail támogatás a technológia sajátossága miatt nem tekintendő elsődleges kapcsolatfelvételi pontnak, ezért Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli, ha egy elküldött e-mail a címzettnek nem érkezik meg. A Szolgáltató által küldött támogatási e-mailek és a Szolgáltatónak küldött e-mail alapú szolgáltatáskérések az Ügyfélportálon követhetők nyomon, amennyiben az e-mail bejegyzésre került az Ügyfélportál adatbázisába.

5.1.21 A Telefonos támogatás nem tekintendő elsődleges kapcsolatfelvételi pontnak, ezért Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli, ha egy hívást nem tud fogadni. Nem fogadott hívás esetén Szolgáltató az Ügyfelet szolgáltatási ablakon belül aznap, vagy a következő munkanapon visszahívja. A visszahívás költsége a Szolgáltatót terheli.

5.2 Felelősség a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban:

5.2.1 Szolgáltató nem fejlesztője a Szoftvereknek és nem áll olyan szerződéses kapcsolatban a Szoftverek fejlesztővel, gyártójával, amely a Szoftverekkel kapcsolatos garanciális, hibajavítási vagy fejlesztéssel kapcsolatos igények elvárására jogosítaná. Erre tekintettel, Szolgáltató nem tudja az Ügyfél módosítási, továbbfejlesztési igényeit támogatni a Szolgáltatás keretében.

5.2.2 Szolgáltató nem felelős a Szoftverekkel kapcsolatban az alábbiakért:

5.2.2.1 szoftver hibás, rendellenes működése,

5.2.2.2 ha a Szolgáltatást azért nem tudja nyújtani, mert a Szoftver fejlesztési, karbantartási tevékenységét a fejlesztő megszünteti,

5.2.2.3 az Ügyfélnek a Szoftver működésével kapcsolatos elvárásai teljesüléséért, így különösen a Szoftver rendelkezésre állásával, gyorsaságával, funkcionalitásaival kapcsolatos elvárások teljesüléséért.

5.2.3 Szolgáltató kizárja a felelősségét arra az esetre, ha az Ügyfél a Szoftvert módosítja, ez esetben a Szolgáltató támogatási tevékenysége a Szoftver módosított részeire és a módosítás miatt a Szoftver egészében beállt módosulásokra tekintettel eredménytelen lehet.

5.2.4 Ügyfél semmilyen jogi követeléssel nem élhet a szoftver használata által remélt haszon elmaradásáért, vagy a használta miatt bekövetkezett károkért.

5.2.5 Szolgáltató nem felelős az Ügyfélnél a Szoftver által várt bevételnövekedés elmaradásáért, vagy a Szoftver használatából származó anyagi károkért.

5.2.6 Ha a Szolgáltató köteles megtéríteni a megsemmisült vagy elveszett adatok helyreállításának költségeit mert szerződésszegő magatartása adatvesztést eredményezett, ez a kártérítési kötelezettség csak az Ügyfél által biztonsági mentéssel nem helyreállítható adatokra korlátozódik. Szolgáltató nem felelős a biztonsági mentés hiányából fakadó károkra.

6 Tanácsadási tevékenységre vonatkozó speciális szabályok

6.1 Szolgáltatás teljesítésének feltételei:

6.1.1 A teljesítés során Ügyfél köteles a Szolgáltatót minden olyan információval, tájékoztatással ellátni, amely Szolgáltató feladatainak teljesítéséhez szükséges.

6.1.2 Szolgáltató azért vállal felelősséget, hogy a tanácsadás keretében legjobb szakmai tudása szerint jár el.

6.1.3 Szolgáltató köteles jelezni, ha adott feladat teljesítése nem esik a szakmai kompetenciája alá.

6.1.4 Szolgáltató nem felelős az Ügyfélnél a tanácsadástól várt bevételnövekedés elmaradásáért.

7 Ügyfélszolgálat támogatásra vonatkozó speciális szabályok

7.1 Szolgáltatás teljesítésének feltételei:

7.1.1 Szolgáltató csak a Honlapon feltüntetett, támogatott Szoftverek esetében biztosítja a Szolgáltatás nyújtását.

7.1.2 A Szolgáltatás keretében Szolgáltató nem nyújt az Ügyfél által végzett tevékenységgel és az ügyfélpanaszok érdemi kezelésével kapcsolatos tanácsadást.

7.1.3 Ügyfél köteles minden releváns, az ügyvitelére vonatkozó információt megadni.

7.1.4 Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban nem vállal felelősséget arra, hogy az ügyintézési idő, az ügyintézés minősége a tanácsadás következtében emelkedni fog.

8 Valamennyi szolgáltatásra vonatkozó általános teljesítési szabályok

8.1 Az Ügyfél köteles megfelelően képzett kapcsolattartó személyzetet biztosítani.

8.2 Ügyfél köteles:

8.2.1 minden a szerződésszerű teljesítéséhez szükséges információt, adatot, dokumentumot átadni, megadni Szolgáltató számára,

8.2.2 Szolgáltatót a szerződéses kötelezettségei teljesítésben teljeskörűen támogatni,

8.2.3 a teljesítés érdekében a Szolgáltatóval mindenben együttműködni,

8.2.4 amennyiben a szerződésszerű teljesítéséhez 3. fél általi információ rendelkezésre állása, vagy 3. fél általi szoftveres/hardveres környezethez való hozzáférés szükséges, a 3. fél rendelkezésére állásának biztosítása.

8.3 Ha a szerződésszerű teljesítés az Ügyfél teljesítésétől, vagy közreműködésétől is függ, az Ügyfél késedelme a Szolgáltató késedelmét kizárja, a végteljesítési határidejét meghosszabbíthatja.

8.4 Ügyfél nem jogosult díj visszatérítésre azon okból, ha valamely Szolgáltatás valamely eleme nem teljesül, mert (i) az Ügyfél azt nem kívánja igénybe venni, (ii) a Szolgáltatás elemének teljesítése szakmailag nem indokolt az Ügyfélnél.

8.5 Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtását, a Felek erre vonatkozó külön megállapodása hiányában, a Szolgáltatás díjának bankszámláján való jóváírását követően köteles megkezdeni.

8.6 Az Ügyfél nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni, közvetített szolgáltatásként saját Szolgáltatásába beleépíteni vagy bármely más módon a Szolgáltatást harmadik fél számára elérhetővé tenni.

9 Szerződés összetevői; módosítás joga

9.1 A Szolgáltató és az ügyfél közötti szerződéses jogviszony értelmezése során (a dokumentumok közötti esetleges eltérés esetén) Felek az alábbiak szerint határozzák meg az irányadó dokumentumok sorrendjét:

- Az Ügyfél által hitelesen aláírt Megrendelő űrlap.
- Jelen ÁSZF.

Felek eltérő rendelkezése hiányában az adott kérdésre irányadó és hatályos jogszabályok előírásai szerint járnak el.

9.2 Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Megállapodás megkötését követően az alábbi okokból a szolgáltatások fejlesztését, módosítását hajtsa vége: jogszabályi környezet változása, műszaki fejlődés, hibajavítás, teljesítményoptimalizálás. A Szolgáltatások módosítása következtében Szolgáltató jogosult az egyes Szolgáltatásokba foglalt

elemeket törölni, a Szolgáltatásokban új szolgáltatási elemeket elhelyezni.

9.3 Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jogszabályi környezet, bírósági döntés vagy a piaci viszonyok változása esetén bármikor módosítsa a jelen ÁSZF-et, feltéve, hogy ez a változás nem vezet a szerződéses struktúra átalakításához. A módosított ÁSZF-ről az ügyfelet legalább két hónappal azok hatályba lépése előtt értesíteni kell. A módosított ÁSZF-et az ügyfél által ráutaló magatartással jóváhagyottnak tekintendő, ha az ügyfél az értesítéstől számított 4 héten belül nem emel ellene írásban kifogást a Szolgáltató felé. Szolgáltató a módosítások bejelentésekor külön tájékoztatja az ügyfelet erről a határidőről és a határidő elmulasztásának következményeiről. Minden más tekintetben jelen ÁSZF 10.2 és 10.3 pontok rendelkezései megfelelően alkalmazandók a jelen ÁSZF és az ügyféllel kötött szerződés módosításaira

10 A szerződés hatálya és megszűnése

10.1 A Szerződés határozott időre jön létre, amelynek futamideje a Megrendelő lapon kerül rögzítésre, de legalább tizenkettő hónap a minimális szerződéses időszak (futamidő). A Szerződés a határozott futamidő lejártát követően további 12 hónappal automatikusan meghosszabbodik, kivéve, ha bármely Fél a futamidő lejártát megelőzően legalább 60 nappal írásban felmondja.

10.2 Ha a Szerződés futamidejének kezdete a megállapodásban még nem került meghatározásra, akkor a futamidő első napja a Szolgáltatás ellenértékének jóváírásának napja a Szolgáltató folyószámláján.

10.3 A Szerződés rendes felmondása kizárt a futamidő alatt. Bármelyik fél felmondhatja a Szerződést a futamidő lejártát megelőzően legalább 60 nappal írásban közölt felmondással a futamidő végére.

10.4 A Felek közötti szerződéses jogviszony megszűnik:

- a Felek közös megegyezésével,
- a szerződés mindkét Fél általi teljesítésével,
- valamely Fél jogutód nélküli megszűnésével,

- valamely fél által közölt azonnali hatályú rendkívüli felmondással, azonnali hatályú rendkívüli felmondásnak akkor van helye, ha a másik Fél súlyos szerződésszegést követ el, és azt írásbeli felszólítás ellenére sem orvosolja 15 napon belül,
- valamely Fél futamidőt megelőző legalább 60 nappal közölt rendes felmondásával.

10.5 Súlyos szerződésszegésnek minősül az Ügyfél részéről különösen, ha:

- nem adja meg a Szolgáltatónak a teljesítéséhez szükséges információkat,
- a fizetési kötelezettségével 30 napot meghaladó késedelembe esik,
- megsérti a titoktartási kötelezettséget,
- a Szolgáltató jóhírnevét sértő magatartást valósít meg,
- a Szolgáltatás jogosulatlan továbbértékesítését valósítja meg.

10.6 Súlyos szerződésszegésnek minősül Szolgáltató részéről különösen:

- nem teljesíti a szerződésben foglaltakat és annak 15 napos felszólítást követően sem tesz eleget.
- megsérti a titoktartási kötelezettséget,
- az Ügyfél jóhírnevét sértő magatartást valósít meg.

10.7 Megszűnés jogkövetkezményei

- A Szerződés megszűnése nem érinti a megszűnésig esedékessé vált díjak megfizetését, valamint azokat a rendelkezéseket, amelyek természetüknél fogva a megszűnést követően is hatályban maradnak.

11 Díjazás és fizetési feltételek

11.1 Ügyfél köteles megfizetni Szolgáltatónak a Szerződésben vállalt ellenszolgáltatást az alábbiak szerint:

11.1.1 Éves fizetés esetén a Szerződésben foglalt összes Szolgáltatás ellenértéke kiszámlázásra kerül a megrendelés leadásakor, amit egy összegben kell megfizetni a futamidő első napját megelőző banki napig.

11.1.2 Havi fizetés esetén a Szerződésben foglalt összes Szolgáltatás ellenértékének egy-tizenketted része kiszámlázásra kerül a megrendelés leadásakor, amit legkésőbb a futamidő első napjáig meg kell fizetni, és azt követően az első hónap összegével megegyező díjat megfizetni további tizenegy hónapon keresztül. A havi fizetések között nem telhet el hosszabb idő, mint harmincegy naptári nap.

11.2 A Szerződésben rögzített díjazás a szerződésben meghatározott minimális időtartamig érvényes. A megújítási időszakra vonatkozó díjazás megegyezik az előző minimális vagy megújítási időszak díjazásával, kivéve, ha a Szolgáltató a díjazását az alábbiak szerint növeli:

11.2.1 Szolgáltató a következő megújítási időszak kezdetétől számított három hónapos felmondási idővel módosíthatja az ismétlődő díjat az ügyfélhez intézett nyilatkozat útján. A díjazás emelésének mértéke megújítási időszakonként legfeljebb tíz százalék lehet.

11.2.2 Ha az ügyfél a 10.3. pont szerinti nyilatkozat megtételekor nem mondja fel szabályszerűen a szerződést az aktuális futamidő végére, a kiigazított díjazás a megújítási futamidőre vonatkozóan elfogadottnak tekintendő, ha automatikus futamidő-meghosszabbításban állapodtak meg. Szolgáltató erről a kiigazítási nyilatkozatban tájékoztatja az ügyfelet.

11.3 Szerződés szerinti tanácsadási szolgáltatások esetén Szolgáltató a Szolgáltatások teljesítését követően állítja ki a számlát.

11.3.1 A tanácsadási szolgáltatások díjazása a felhasznált időtartam és a felmerült költség alapul vételével valósul meg. A mindenkor díjszabás a Honlapon érhető el. Ha azonban az ügyfél által rendelt tanácsadási szolgáltatás az adott napon túlcsúszik a megrendelt idő intervallumon, akkor ezeket a tanácsadási szolgáltatásokat arányosan kell díjazni.

11.3.2 Amennyiben az egyeztetett tanácsadási szolgáltatások lemondása kevesebb mint három munkanappal a megbeszélt időpont előtt történik, a tanácsadási szolgáltatásokért megállapított díjazás 30%-a kötbér felszámításra kerül. A kötbér megfizetése nem mentesíti az

Ügyfelet a Szolgáltatás díjának megfizetése alól a tanácsadás későbbi igénybevétele esetén.

11.3.3 Ha Ügyfél részére egyéb többletfeladatok ellátása válik szükségessé, annak feltételeit Ügyfél és Szolgáltató külön megállapodásban állapítja meg.

11.4 Az Ügyfélszolgálat támogatás szolgáltatás díjazása a felhasznált időtartam és a felmerült költség alapul vételével valósul meg. A mindenkor díjszabás a Honlapon érhető el. Ha azonban az ügyfél által rendelt ügyfélszolgálat támogatás szolgáltatás az adott napon túlcsúszik a megrendelt idő intervallumon, akkor ezeket az ügyfélszolgálat támogatás szolgáltatásokat arányosan kell díjazni.

11.5 Az Ügyfélszolgálat bérlése szolgáltatás díjazása a felhasznált időtartam és a felmerült költség alapul vételével valósul meg. A mindenkor díjszabás a Honlapon érhető el. Ha azonban az ügyfél által rendelt ügyfélszolgálat bérlése szolgáltatás az adott számlázási időszakban a becsült ügyfélmegkeresések számát meghaladja, akkor ezeket az ügyfélszolgálat bérlése szolgáltatásokat arányosan kell díjazni.

11.6 Szolgáltató a 5.1.11. pont esetén is jogosult a Szolgáltatás ellenértékére.

11.7 A Szolgáltatás díja tartalmazza az utazás és többnapos, Budapest és környékén (Budapesttől számított 50 km sugarú körben) kívüli helyszíni jelenlét esetén, a szálláshely igénybevételének költségén kívül a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi költséget.

11.8 A Szolgáltató számlái a kézhezvételétől számított harminc napon belül esedékesek, de legkésőbb a Szerződés futamidejének első napját megelőző banki napig éves fizetés esetén, vagy a havi napfordulót megelőző banki napig havi fizetés esetén.

11.9 Ügyfél nem jogosult a számlában beszámítással élni. Az esedékesség elteltével Szolgáltató késedelmi kamatot követelhet a vonatkozó törvényes késedelmi kamatláb szerint. Ha az Ügyfél késedelembe esik a fizetéssel (éves előfizetés esetén 15 nappal, havi előfizetés esetén 5 nappal), a Szolgáltató átmenetileg megtagadhatja a Szerződésben meghatározott Szolgáltatások teljes vagy részleges nyújtását

mindaddig, amíg a fizetés az erre biztosított észszerű póthatáridőn belül meg nem valósul.

11.10 A támogatás Szolgáltatások díjai harminc százalék Referenciakedvezményt tartalmaznak, aminek keretében Ügyfél a Szolgáltatót feljogosítja a szerződő jogi személy nevét és céglogóját a szerződés időtartama alatt korlátozás nélkül üzleti haszonszerzés céljából használni az alábbi felületeken:

- Szolgáltató Honlapja;
- Szolgáltató bemutatóin használt prezentációkban;
- Szolgáltató által kiadott kiadványokban.

A referenciakedvezmény igénybevétele esetén Ügyfél köteles a logóját (vektoros formátumban) a szerződés első hetében Szolgáltató számára elektronikus formában átadni. A logó átadása hiányában, amennyiben az erről szóló, póthatáridőt tartalmazó felhívásra sem küldi el Ügyfél a logót, Szolgáltató jogosult a referenciakedvezményt visszavonni és visszavonás esetén a fennmaradó futamidőre a referenciakedvezmény és a teljes ár közötti különbözetről számlát kiállítani.

Amennyiben Ügyfél nem járul hozzá a vállalkozása nevének és céglogójának Szolgáltató általi felhasználásához, úgy Ügyfél a referenciakedvezmény nélküli teljes ár megfizetésére kötelezett.

12 A felelősség korlátozása

12.1 Szolgáltató a Szerződés teljesítéséből eredő károkért havi díjfizetés esetén kizárólag egy havi szolgáltatási díj, éves díjfizetés esetén kizárólag az éves szolgáltatási díj mértékéig felel.

12.2 A Szolgáltatóval szembeni szerződéssel kapcsolatos polgári jogi igény és kártérítési igény az igényt megalapozó cselekmény bekövetkeztétől számított egy év elteltével elévül, ide nem értve a szándékosan okozott kárt és az élet, testi épségben és egészségben okozott kárért való felelősséget.

12.3 Ügyfél köteles a személyi változásokról haladéktalanul a Szolgáltatót tájékoztatni. Szolgáltató a számára nem ismert személyi változásból bekövetkező jogosulatlan információszerzésért felelősség nem terheli.

12.4 Szolgáltatót nem terheli felelősség, az általa esetlegesen külön együttműködés alapján az Ügyfélhez közvetített, a jelen ÁSZF-től eltérő szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók tevékenységéért.

13 Adatvédelem; titoktartás

13.1 A Szolgáltató és az Ügyfél köteles betartani a vonatkozó adatvédelmi előírásokat.

13.2 Ha és amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során hozzáfér az Ügyfél személyes adataihoz, a felek a feldolgozás megkezdése előtt megkötik az erre vonatkozó adatfeldolgozási megállapodást. Ebben az esetben a Szolgáltató a vonatkozó személyes adatokat kizárólag az abban foglalt rendelkezéseknek megfelelően és az ügyfél utasításainak megfelelően dolgozza fel.

13.3 A Szolgáltató és az Ügyfél vállalja, hogy titokban tart minden bizalmas információt (beleértve az üzleti titkokat is), amelyet az egyik fél a másik fél tudomására hoz a Szerződéssel és annak végrehajtásával kapcsolatban, és nem adja ki harmadik félnek, nem adja tovább vagy használja fel a Szerződésen kívüli célokra.

13.3.1 Bizalmas információnak minősül minden olyan információ, amelyet a másik Fél előtti felfedés körülményei alapján bizalmasnak minősítettek, vagy amelyet észszerűen bizalmasnak kell tekinteni, függetlenül attól, hogy írásos, elektronikus, személyes vagy szóbeli formában közölték-e. A fogadó fél a jogilag előírt mértékben felfedheti az átadó fél bizalmas információit harmadik felek számára; feltéve, hogy az ilyen közzétételre kötelezett fogadó fél észszerű erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy az átadó felet észszerű időn belül értesítse az igényelt felfedésről (a jogilag megengedett mértékben), és észszerű segítséget nyújt az igényelt felfedés vitatásában az átadó fél kérésére és költségére. A fogadó fél gazdaságilag észszerű erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a bizalmas információnak csak azt a részét fedje fel más előtt, amelynek felfedését jogszerűen kérik, és kéri, hogy minden így más számára átadott bizalmas információt bizalmasan kezeljenek.

13.3.2 A bizalmas információk felhasználására vagy felfedésére vonatkozó korlátozások nem vonatkoznak azokra a bizalmas információkra, amelyek

- azt az átvevő fél önállóan fejlesztette ki, az átadó fél bizalmas információira való hivatkozás nélkül,
- a fogadó fél cselekménye vagy mulasztása nélkül vált széles körben ismertté vagy a nyilvánosság számára hozzáférhetővé,
- a felfedés időpontjában a fogadó fél számára titoktartási korlátozásoktól mentes volt,
- azt a fogadó fél jogszerűen, korlátozás nélkül szerezte meg olyan harmadik személytől, akinek joga van ilyen bizalmas információ szolgáltatására, vagy
- az átadó fél írásban elfogadja, hogy titoktartási korlátozásoktól mentes.

13.4 A 11.3 pont szerinti titoktartási kötelezettség a Szerződés megszűnése után is érvényben marad.

14 Alvállalkozó

14.1 Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az általa nyújtandó szolgáltatásokat részben vagy egészben az általa kiválasztott alvállalkozók közreműködésével valósítsa meg.

14.2 Amennyiben az alvállalkozók az alvállalkozói tevékenységük keretében hozzáférnek vagy hozzáférhetnek az Ügyfél és/vagy az Ügyfél által felhatalmazott felhasználók és/vagy kapcsolattartók személyes adataihoz, az adatkezelési megállapodás vonatkozó rendelkezéseit nekik is be kell tartaniuk.

15 Vis maior

15.1 Szolgáltató nem felelős azért, ha szerződéses kötelezettségét vis maior esemény miatt nem tudja teljesíteni. Vis maiornak minősül minden olyan, a felek akaratától és befolyásától független körülmény, mint például természeti katasztrófák, kormányzati intézkedések, hatósági döntések, blokádok, háború és egyéb katonai konfliktusok, mozgósítás, polgári zavargások, terrortámadások, sztrájkok, kizárások

és egyéb munkaügyi zavargások, elkobzások, embargók, járványok, világjárványok vagy egyéb, előre nem látható, súlyos és a felek ellenőrzési körén kívül eső körülmények, amelyek a szerződés megkötése után következnek be.

15.2 Ha Szolgáltató vis maior miatt nem tudja teljesíteni szerződéses kötelezettségeit, ez nem minősül kötelezettségszegésnek, és az esedékes szolgáltatások a vis maior időtartamának megfelelően meghosszabbításra kerülnek. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha Szolgáltató egy alvállalkozó teljesítésétől függ, és ez vis maior miatt késik.

15.3 Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a vis maior által okozott következmények mértékét a lehető legkisebbre csökkentse. A Szolgáltató haladéktalanul írásban értesíti az ügyfelet a vis maior okozta akadályoztatás kezdetéről és végéről.

15.4 Ha a vis maior esemény 2 hónapnál hosszabb ideig tart, az Ügyfél jogosult a Szerződést felmondani, ha a Szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt. A már teljesített szolgáltatásokat azonban a felmondás időpontjáig ki kell fizetnie.

16 Vegyes rendelkezések

16.1 A Szerződés módosításai és kiegészítései, valamint a szerződéses vonatkozású értesítések, valamint a jogviszonyt befolyásoló értesítések, mint például a felmondási nyilatkozatok, emlékeztetők vagy határidők megállapítására vonatkozó értesítések írásbeli formát igényelnek. Felek elfogadják írásbeli formának a másik Fél hivatalos kapcsolattartójának küldött elektronikus levelet (e-mail). Ebben az esetben az átvétel napja a feladás napjával megegyezik.

16.2 A Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött Szerződésből eredő és azzal kapcsolatos minden szerződéses és szerződésen kívüli követelésre kizárólag a magyar jog az irányadó.

16.3 A Szerződésből eredő vagy azzal kapcsolatban felmerülő jogvitákra kizárólagosan illetékes a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság. A kizárólagos illetékességi helyekre vonatkozó kötelező törvényi rendelkezéseket ez a rendelkezés nem érinti.

16.4 Amennyiben a jelen ÁSZF vagy a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött Szerződés egyes rendelkezései érvénytelenek vagy végrehajthatatlanok, ez nem érinti a többi rendelkezés érvényességét. A felek együtt dolgoznak azon, hogy az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezéseket olyan rendelkezésekkel helyettesítsék, amelyek érvényesek és végrehajthatóak és a lehető legközelebb állnak az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezésekhez.