

Általános Szerződési Feltételek

A QueSoft Kft. Általános Szerződési Feltételei a hosting (tárhely), a VPS üzemeltetési, a rendszergazdai és a szoftverfejlesztési szolgáltatásokra egységesen vonatkoznak.

1. Általános rendelkezések

1.1. A Szolgáltató adatai:

Adat	Érték
Cégnév	QueSoft Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató)
Székhely	8924 Alsónemesapáti, Kossuth Lajos utca 57.
Levelezési cím	7624 Pécs, Xavér utca 19.
Adószám	28743334-2-20
Cégjegyzékszám	20-09-077134
Képviselő	Simon Kevin Krisztián, ügyvezető
Elérhetőség	it@quesoft.hu, +36 30 949 6445
Hibabejelentés	support@quesoft.hu, +36 30 147 4293

1.2. Az ÁSZF a Szolgáltató alábbi szolgáltatásaira terjed ki (együtt: Szolgáltatás): a) hosting (tárhely) szolgáltatás; b) VPS üzemeltetés; c) rendszergazdai szolgáltatás; d) egyedi szoftverfejlesztés. Az 1–6. és a 11–12. pont minden Szolgáltatásra vonatkozik, a 7–10. pont csak az ott megjelölt Szolgáltatásra.

1.3. A Szolgáltató és a megrendelő (hosting szolgáltatás esetén: előfizető; a továbbiakban egységesen: Megrendelő) közötti szerződés (a továbbiakban: Szerződés) az igénylőlappól vagy megrendelőből, az elfogadott ajánlatból, az egyedi szerződésből vagy megállapodásból és annak mellékleteiből, valamint jelen ÁSZF-ből áll.

1.4. Eltérés esetén az alábbi sorrend az irányadó: (1) az egyedi szerződés vagy megállapodás a mellékleteivel; (2) az elfogadott ajánlat vagy igénylőlap; (3) az ÁSZF 7–10. pontja (különös feltételek); (4) az ÁSZF többi rendelkezése.

1.5. Az ÁSZF elektronikus formában, magyar nyelven, a Szolgáltató honlapján (quesoft.hu) ingyenesen elérhető, és a Dokumentumtár oldalról letölthető. Nem kerül iktatásra, magatartási kódexre nem utal. A Megrendelő a Szerződés aláírásával, illetve a megrendelés leadásával kijelenti, hogy az ÁSZF-et megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

1.6. Az ÁSZF alkalmazásában:

- Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
- Munkaidő: ha a Szerződés eltérően nem rendelkezik, hétfőtől péntekig 8:00–16:00, a magyarországi munkaszüneti napok kivételével. A munkára és a munkanap ennek megfelelően értendő.
- Írásbeli forma: aláírt papír alapú nyilatkozat, vagy a Szerződésben megadott kapcsolattartók e-mail címei között küldött elektronikus levél.
- Kapcsolattartó: a Szerződésben megnevezett, a Felek nevében nyilatkozattételre jogosult személy.
- Felek: a Szolgáltató és a Megrendelő együtt.

2. Szerződéskötés, időtartam, megszűnés, az ÁSZF módosítása

2.1. A Szolgáltatás megrendelhető személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy online. Online megrendelésnél a Megrendelő ajánlatot kér az it@quesoft.hu címen, majd elfogadja a kapott ajánlatot. Ezt követően a Szolgáltató megküldi a megrendelőlapot (hosting esetén az igénylőlapot), amelynek kitöltött és

aláírt visszaküldésével a megrendelés leadottnak minősül. A Szerződés a Szolgáltató visszaigazolásával jön létre.

2.2. A Szolgáltató a megrendelést indoklás nélkül elutasíthatja; ez esetben az esetleges befizetéseket visszatéríti.

2.3. A Megrendelő a megrendelés leadásával kijelenti, hogy a megadott adatai valósak, és a nevében eljáró személy a szerződéskötésre jogosult. A Szolgáltató 16. életévét be nem töltött személlyel nem köt szerződést. A természetes személy Megrendelő a megrendelés leadásával kijelenti, hogy 16. életévét betöltötte, ennek valóságáért felelősséget vállal; korlátozottan cselekvőképes Megrendelő esetén a törvényes képviselő hozzájárulása szükséges. Ha a nyilatkozat valótlanak bizonyul, a Szolgáltató a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, és a szolgáltatást az adatok igazolásáig felfüggesztheti.

2.4. A Szolgáltató a Szolgáltatást a visszaigazolásban jelzett időben, ennek hiányában a Szerződés hatályba lépésétől számított 8 munkanapon belül biztosítja, feltéve hogy a Szerződés szerinti előleg vagy díj megfizetésre került. A szoftverfejlesztés ütemezését a 10. pont és a Szerződés határozza meg.

2.5. Időtartam. Ha a Szerződés másként nem rendelkezik: a hosting szerződés határozott, 1 év időtartamra szól; a VPS üzemeltetési és a rendszergazdai szerződés határozatlan időre jön létre; a szoftverfejlesztési szerződés a Szerződés teljesítéséig érvényes.

2.6. Meghosszabbítás. A határozott idejű Szerződés a lejárati napját követően ugyanakkora időtartamra (hosting esetén 1 évre) automatikusan meghosszabbodik, ha egyik fél sem közli a lejárati előtt legkésőbb 30 nappal írásban, hogy a meghosszabbítást nem kéri. A meghosszabbított időszakra a Szolgáltató akkor érvényes díjszabása az irányadó; ha a díj változik, a Szolgáltató a lejárati előtt legalább 60 nappal e-mailben értesíti a Megrendelőt az új díjról. A díjváltozással nem egyetértő Megrendelő a 3.6. pont szerint felmondhatja a Szerződést.

2.7. Rendes felmondás. A határozatlan idejű Szerződést bármelyik fél írásban, indoklás nélkül felmondhatja a Szerződésben meghatározott, ennek hiányában 30 napos felmondási idővel. A határozott idejű Szerződés rendes felmondása a határozott idő alatt kizárt; ha a Megrendelő ennek ellenére megszünteti a használatot, a már kifizetett díj nem jár vissza, a ki nem fizetett díjat pedig a teljes időszakra köteles megfizetni. Ez nem vonatkozik a 2.10. pont szerinti felmondásra és a Szolgáltató szerződésszegésére.

2.8. Azonnali hatályú felmondás. Bármelyik fél azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést, ha a másik fél súlyosan vagy ismételten megszegi, és a mulasztást írásbeli felszólításra sem orvosolja a felszólításban megjelölt póthatáridőn belül. A póthatáridő legalább 3 munkanap, pénzfizetési kötelezettség esetén legalább 8 munkanap, ha a Szerződés eltérően nem rendelkezik. A Szolgáltató felszólítás nélkül is azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést a 4.5. pont szerinti tiltott használat esetén.

2.9. A Szolgáltató azonnali hatályú felmondása a Megrendelő szerződésszegése miatt nem érinti a Szolgáltató felmondásig keletkezett díjigényét, határozott idejű Szerződésnél a hátralévő időszak díját sem. A felmondás egyik felet sem mentesíti a felmondás napjáig keletkezett kötelezettségek alól.

2.10. Az ÁSZF módosítása. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani jogszabályváltozás, hatósági előírás, a Szolgáltatás technikai vagy biztonsági változása, a költségek változása vagy a szolgáltatások körének bővülése miatt. A módosítást a Szolgáltató a honlapján közzéteszi, és a Megrendelőnek e-mailben is megküldi; a módosítás a közzétételtől számított legalább 30. napon lép hatályba. A módosítással nem egyetértő Megrendelő a hatályba lépés előtt, a közléstől számított 30 napon belül írásban, következmény nélkül felmondhatja a Szerződést a módosítás hatályba lépésének napjával; az előre kifizetett díj fel nem használt, időarányos részét a Szolgáltató visszatéríti. Az új szöveg a közzététel után leadó megrendelésekre a közzététel napjától érvényes.

2.11. A Szolgáltatás tartalmát a határozott idő alatt a Felek csak közös megállapodással módosíthatják, amelyet e-mailben is elfogadhatnak. A Szolgáltatás díját a Szolgáltató a 3.6. pont szerint egyoldalúan is módosíthatja, a Megrendelő felmondási jogának fenntartásával; ez előre kifizetett időszakra is vonatkozik, az

ott meghatározott időarányos elszámolással. Előre kifizetett időszakra a Szolgáltatás tartalma egyoldalúan nem módosítható.

3. Díjak, számlázás, fizetés, késedelem

3.1. A Szolgáltatás díja a Szerződésben, az ajánlatban vagy az igénylőlapon szerepel; ennek hiányában a Szolgáltató honlapján közzétett aktuális díjszabás az irányadó. A díjak nettó árak, amelyekhez a mindenkor hatályos általános forgalmi adó (jelenleg 27%) hozzájárul.

3.2. A Szolgáltató elektronikus számlát bocsát ki, amelyet e-mailben küld meg, vagy a Megrendelő számára elérhetővé tesz. Papír alapú számláról a Feleknek külön meg kell állapodniuk. Ha a Szerződés másként nem rendelkezik, az időszakos díjak (hosting, VPS üzemeltetés) számlázása a tárgyidőszak elején, előre történik; a használat mértékéhez kötött díjak (óradíj, túlmunka, kiszállás) a teljesítés után, utólag kerülnek kiszámlázásra. A rendszergazdai átalánydíj számlázását a Szerződés határozza meg.

3.3. A fizetési határidő a Szerződésben megadott, ennek hiányában a számla kézhezvételétől számított 8 nap. A Megrendelő a díjat a számlán feltüntetett bankszámlaszámra történő átutalással, vagy a Szolgáltató irodájában készpénzben fizetheti meg. Ha a díj a megrendeléskor nem kerül azonnali kifizetésre, a Szolgáltató díjbekérőt küld, és az első számlát a díjbekérő alapján teljesített fizetés után állítja ki.

3.4. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerinti késedelmi kamatot számít fel; vállalkozások közötti késedelem esetén a Ptk. 6:155. §-a szerinti költségátalány is érvényesíthető. A késedelmes fizetést – ha rendeltetése nincs meghatározva – először a költségekre, majd a kamatra, végül a tőkére kell elszámolni.

3.5. Ha a Megrendelő díjfizetési késedelembe esik, a Szolgáltató a Szolgáltatást felszólítás után korlátozhatja, illetve felfüggesztheti. Ha a Szerződés másként nem rendelkezik, a 30 napot meghaladó késedelem esetén a Szolgáltató a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A korlátozás időtartama alatt a Megrendelő díjfizetési kötelezettsége fennmarad, díjvávírásra vagy díjvisszatérítésre nem jogosult. A Szolgáltató a korlátozás alatt nem köteles kiadni a rendszer üzemeltetéséhez szükséges hozzáféréseket.

3.6. Díjváltozás. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díját tetszőleges mértékben, akár évente többször is egyoldalúan módosítani. A díjváltozásról a Szolgáltató a Megrendelőt e-mailben, a hatálybalépés előtt legalább 15 nappal előre értesíti. A hosting és a VPS üzemeltetés díja közvetített szolgáltatást (pl. adatközponti, felhő- vagy VPS-infrastruktúra, domain, licenc, külső szolgáltató szolgáltatása) is tartalmaz, ezért az a közvetített szolgáltatás díjának változásával arányosan évente többször is, a számlázási ciklus közben is módosulhat; ilyenkor a díjkülönbözetet a Szolgáltató a hátralévő időszakra időarányosan számolja el, az értesítés pedig legalább 8 nappal a hatálybalépés előtt történik. Az általános forgalmi adó vagy más kötelező teher változása esetén a díj a jogszabályi változás időpontjától külön értesítés nélkül is módosul. A díjváltozással nem egyetértő Megrendelő a közléstől számított 8 napon belül írásban, következmény nélkül felmondhatja a Szerződést a díjváltozás hatálybalépésének napjával; az előre kifizetett díj fel nem használt, időarányos részét a Szolgáltató visszatéríti. Ha a Megrendelő határidőn belül nem mond fel, a díjváltozást elfogadottnak kell tekinteni. Ez a pont a rendszergazdai átalánydíjra és a fejlesztési óradíjra is vonatkozik, ha a Szerződés eltérően nem rendelkezik.

3.7. A Szolgáltatás teljesítése során felhasznált anyagok, berendezések, külső szolgáltatások és szoftverek díját a Szolgáltató eseti számlával érvényesíti. Az eseti számlákon szereplő alkatrészek, berendezések és szoftverek a számla kifizetéséig a Szolgáltató tulajdonát képezik.

3.8. A Megrendelő a számlával kapcsolatos kifogását a számla kézhezvételétől számított 8 napon belül írásban jelezheti. A kifogás nem mentesít a vitán felüli rész határidőben történő megfizetése alól.

4. A felek közös jogai és kötelezettségei, tiltott használat

4.1. A Szolgáltató a Szolgáltatást a Szerződésben foglaltak szerint, szakszerűen, a tőle elvárható gondossággal nyújtja, és a teljesítéshez megfelelő szakismerettel rendelkező személyt biztosít. A Szolgáltató köteles minden

ésszerű erőfeszítést megtenni a Szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében, és a szerver- és hálózati infrastruktúráját karbantartja.

4.2. A Szolgáltató a teljesítéshez alvállalkozót vagy megbízottat a Megrendelő hozzájárulásával vehet igénybe, és annak teljesítéséért sajátjaként felel. A hozzájárulás nem szükséges a Szolgáltatás technikai alapját adó külső szolgáltatók (adatközpont, felhő- és VPS-szolgáltató, domain-regisztrátor, számlázó és pénzügyi szolgáltató) igénybevételéhez.

4.3. A Megrendelő köteles:

- a megrendeléskor és a Szerződés fennállása alatt valós és pontos adatokat megadni, az adataiban beállt változást 8 munkanapon belül írásban közölni, az ennek elmulasztásából eredő kárért felelősséggel tartozik;
- a teljesítéshez szükséges információkat, hozzáféréseket és anyagokat a Szerződésben megadott, ennek hiányában ésszerű határidőn belül a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez használt azonosítókat és jelszavakat titokban tartani; a jogosulatlan használatból eredő kárért felel, ha a szükséges biztonsági intézkedéseket elmulasztotta;
- a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni; a használati jog harmadik személynek történő átengedése esetén az általa használók magatartásáért sajátjaként felel;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai feltételeket (internetkapcsolat, böngésző, megfelelő számítógép) saját költségén biztosítani;
- a Megrendelő által biztosított vagy telepített szoftverek, tartalmak és licencek jogtisztaságáról gondoskodni; ezek jogszerűségét a Szolgáltató nem vizsgálja.

4.4. A Felek egymással együttműködnek, és a teljesítésre kiható lényeges körülményről haladéktalanul értesítik egymást. A Felek a kommunikáció módjának az elektronikus levelezést is elfogadják; az így küldött dokumentumok hitelességéért a küldő fél felel. Az elektronikus üzenetet az ellenkező bizonyításáig az elküldést követő első munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

4.5. Tiltott használat. A Megrendelő a Szolgáltatást kizárólag törvényes célra és módon használhatja. Tilos különösen:

- törvénybe ütköző, pornográf, szerzői jogot vagy más védetett jogot sértő, bűncselekménnyel összefüggő vagy más jogellenes tartalom elhelyezése és közzététele;
- kéretlen reklámüzenet (spam) küldése vagy terjesztése, más felhasználók zaklatása;
- olyan program, tartalom vagy kód elhelyezése, amely bárkinek kárt okozhat, vagy amely nem alkalmas osztott rendszeren való futtatásra, és emiatt a Szolgáltató szerverei támadásnak lehetnek kitéve;
- a Szolgáltató jó hírét rontó tartalom megosztása, a Szolgáltató más ügyfeleinek rendeltetésszerű működését akadályozó vagy veszélyeztető tevékenység.

A Megrendelő az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISZT) hálózathasználati irányelveit és az Internet Etikai Kódexét (Netiquette) kötelezőnek fogadja el. A Szolgáltató az általa észlelt jogsértés esetén a Szolgáltatást korlátozhatja vagy felfüggesztheti, súlyos vagy ismételt megszegés esetén a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. Mivel az adatforgalom tartalma felett nincs lehetősége kontrollt gyakorolni, a Szolgáltató harmadik személyekkel szemben kizárja a felelősségét. A Megrendelő a tiltott használatból eredő harmadik személyi igényekért saját maga felel.

4.6. A Szolgáltató jogosult a Megrendelő által üzemeltetett rendszer vagy tárhely tartalmának karanténba helyezésére, ha vírusfertőzést észlel. Erről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti, és kéri a fertőzés elhárítását. Ha a Megrendelő 7 napon belül nem reagál, vagy a fertőzés a Szolgáltató vagy más ügyfelek rendszerére fokozott veszélyt jelent, a Szolgáltató a fokozatosság elvének betartásával maga is elháríthatja a veszélyt, legvégső esetben a tartalmat másolat készítése nélkül törölheti. Ilyen esetben a Szolgáltató az adatok elvesztéséért nem felel.

5. Felelősség, kárkorlátozás, vis maior

5.1. A Szolgáltató a Szerződésben vállalt Szolgáltatásból eredő kárért a Ptk. szabályai szerint felel. Vállalkozások közötti jogviszonyban a Szolgáltató nem felel a közvetett és következményi károkért, az elmaradt haszonért és az adatvesztésből eredő károkért, még akkor sem, ha az ilyen károk lehetőségéről tájékoztatták. Vállalkozások között a Szolgáltató összes kártérítési felelőssége az érintett Szolgáltatásra a kár bekövetkezését megelőző 12 hónapban fizetett nettó díj összegéig terjed.

5.2. Az 5.1. pont szerinti kizárás és korlátozás nem alkalmazható szándékos vagy súlyosan gondatlan károkozás, valamint életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegés esetén, és ott, ahol jogszabály a felelősség korlátozását tiltja. A fogyasztót megillető kötelező jogszabályi jogokat az ÁSZF nem korlátozza.

5.3. A Szolgáltató nem felel különösen:

- a Megrendelő vagy az általa használók magatartásából, a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért;
- a Megrendelő által biztosított vagy telepített szoftverek, tartalmak és licencek miatt, valamint a tartalom miatt harmadik személlyel szemben;
- harmadik személy elektronikus vagy fizikai úton történő illetéktelen behatolásából eredő károkért, ha a Szolgáltató a tőle elvárható biztonsági intézkedéseket megtette;
- hardver- és gépmeghibásodásból, valamint külső szolgáltatók (adatközpont, felhő- és VPS-szolgáltató, internet- és domainszolgáltató) kiesésből eredő károkért, ha a kiesés nem a Szolgáltató érdekkörében következett be;
- azért, hogy a Megrendelő nem gondoskodott saját adatai mentéséről, archiválásáról vagy áthelyezéséről;
- ha a Megrendelő rendszere a Szerződésben vagy ésszerűen elvárható mértéket meghaladó terhelést (forgalom, erőforrás-használat) okoz.

5.4. Hatósági intézkedés. A hatályos jogszabályok lehetővé teszik, hogy magyar hatóságok és jogalkalmazó szervek (pl. bíróság, ügyészség) a Szolgáltató szervereinek működésébe beavatkozzanak. A Szolgáltató minden eszközzel igyekszik megakadályozni az ilyen működési korlátozást, vagy annak idejét a lehető legkevesebbre mérsékelni, és minden technikai segítséget megad ahhoz, hogy a Megrendelő követeléseit az intézkedő hatósággal szemben érvényesíthesse. Mivel ezek az intézkedések a Szolgáltató működési körén kívül esnek, a Szolgáltató az ebből eredő károkért (pl. webáruház kiesése, bevételkiesés, forgalomcsökkenés) kárfelelősséget és kompenzációs kötelezettséget nem vállal.

5.5. Webáruház. A Megrendelő által üzemeltetett webáruházban megjelenő termékek és szolgáltatások bemutatása, a megrendelések kezelése, az ügyfélkapcsolat, a panaszkezelés és a jogszabályban előírt tájékoztatók biztosítása kizárólag a Megrendelő feladata és felelőssége. A Szolgáltató a webáruház keretében létrejött jogviszonyoknak nem alanya.

5.6. Vállalkozások között a Megrendelő a Szolgáltatóval szembeni kárigényét a kár bekövetkezésétől számított 12 hónapon belül érvényesítheti.

5.7. Vis maior. Egyik Fél sem felel a kötelezettsége teljesítéséért, ha azt a Felek érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (pl. természeti katasztrófa, tűz, robbanás, áramkimaradás, villámcsapás, járvány, terrorcselekmény, blokád, jogszabályváltozás, hatósági intézkedés, nagy kiterjedésű hálózati vagy szolgáltatói kimaradás) akadályozza. A pénzfizetési kötelezettség vis maiorra hivatkozással nem mellőzhető. A vis maiorra hivatkozó Fél a körülményről és annak várható időtartamáról a másik Felet haladéktalanul írásban értesíti, és a teljesítést ésszerű módon folytatja. A Szerződés határidői a vis maior időtartamával meghosszabbodnak; ha az akadály 60 napot meghalad, bármelyik Fél jogosult a Szerződést felmondani.

6. Adatkezelés és titoktartás

6.1. A Szolgáltató a Megrendelő szerződéskötéshez és teljesítéshez szükséges személyes adatait adatkezelőként, a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak (különösen az (EU) 2016/679 rendelet, GDPR) megfelelően, a honlapon elérhető adatvédelmi tájékoztató szerint kezeli. A Megrendelő jogosult adatai

kezeléséről tájékoztatást kérni, adatai helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását kérni, és a jogszabályban meghatározott egyéb jogait gyakorolni.

6.2. Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során a Megrendelő által kezelt személyes adatokat tárol, kezel vagy azokhoz hozzáfér (tárhelyen, VPS-en, a felügyelt vagy fejlesztett rendszerben), adatfeldolgozóként jár el, a Megrendelő pedig adatkezelő. Az adatfeldolgozás részletes szabályait a Szolgáltató adatfeldolgozói nyilatkozata, ennek hiányában külön megegyezés tartalmazza a GDPR 28. cikkének megfelelően. A Szolgáltató az adatokat kizárólag a Megrendelő dokumentált utasításai szerint kezeli, megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz, az észlelt adatvédelmi incidenst indokolatlan késedelem nélkül jelzi, és a Szolgáltatás megszűnése után az adatokat a Megrendelő választása szerint visszaadja vagy törli, a 7.9. pont szerinti mentés-megőrzési idő figyelembevételével. A Megrendelő a Szolgáltató infrastruktúrájához kapcsolódó további adatfeldolgozók (pl. adatközpont, felhőszolgáltató) igénybevételéhez általános felhatalmazást ad; a Szolgáltató kérésre tájékoztatást ad az igénybe vett adatfeldolgozókról. A Megrendelő felel azért, hogy a Szolgáltatóra bízott adatok kezelésének jogalapja megvan.

6.3. Titoktartás. A Felek kötelezik magukat, hogy a Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott minden üzleti, műszaki, jogi és pénzügyi információt (különösen a know-how-t, a rendszerek felépítésére és a programkódokra vonatkozó adatokat, valamint a Szerződés feltételeit; a továbbiakban: Bizalmas Információ) titokban tartanak, harmadik személy részére nem hozzák nyilvánosságra, és saját céljukra a Szerződés teljesítésén kívül nem használják fel. A titoktartás kiterjed a Felek alkalmazottaira, alvállalkozóira és megbízottaira, akikért a Felek sajátjaként felelnek. A kötelezettség a Szerződés megszűnése után időbeli korlátozás nélkül fennmarad.

6.4. Nem minősül a titoktartás megsértésének, ha a Bizalmas Információ közléséhez a másik Fél előzetesen írásban hozzájárult, ha a közlésre jogszabály vagy hatósági, bírósági kötelezés alapján kerül sor, vagy ha a Fél a dokumentumokat jogai és törvényes érdekei érvényesítése céljából a törvényes úton eljáró hatóságnak vagy bíróságnak rendelkezésére bocsátja. A Szerződés megszűnésekor a Felek a Bizalmas Információt tartalmazó adathordozókat és másolatokat a másik Félnek visszaadják vagy törlik, kivéve ha jogszabály vagy a 7.9. pont a megőrzését megköveteli.

6.5. Referencia. A vállalkozás Megrendelő hozzájárul, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos tevékenységét, teljesítményét a Megrendelő megjelölésével referenciaként, portfólióban feltüntesse. Bizalmas Információ ennek során nem kerül nyilvánosságra. A Megrendelő a hozzájárulást bármikor írásban visszavonhatja; a Szolgáltató a Szerződés tartalmáról, folyamatáról és eredményéről a referencián túl csak a Megrendelő írásos hozzájárulásával tesz közzé.

7. Hosting (tárhely) szolgáltatás különös feltételei

7.1. A hosting szolgáltatás a Szolgáltató szerverein biztosított, a csomagban meghatározott web- és levelezési tárhely, adatbázis, FTP- és e-mail-hozzáférés, domainnevek, mentés és kezelőfelület (Plesk) használatát foglalja magában. A csomagok tartalmát és díját az alábbi táblázat tartalmazza; a hosting igénylőlap a Szolgáltató honlapjának Dokumentumtár oldaláról letölthető. A tárhely méretébe a web-, a levelezési és az adatbázis-tárhely együtt számít bele.

Csomag	Tárhely	FTP-fiók	E-mail cím	Domain	Éves díj (nettó)
Alap	3.000 MB	1 db	5 db	1 db	8.000 Ft
Haladó	5.000 MB	2 db	10 db	1 db	11.500 Ft
Profi	10.000 MB	3 db	25 db	1 db	18.000 Ft
Profi+	20.000 MB	3 db	25 db	1 db	25.000 Ft

Minden csomag tartalmazza a levelezés- és webtárhelyet, MySQL és PostgreSQL adatbázist, PHP 7 és PHP 8 támogatást, Plesk kezelőfelületet, Let's Encrypt SSL-tanúsítványt, webmailt, napi biztonsági mentést és Cron Job használatot. A hosting szerződés határozott, 1 év időtartamú, a díj éves előrefizetéssel esedékes. A fenti

díjak nettó árak, amelyekhez a mindenkor hatályos ÁFA (jelenleg 27%) hozzájárul, és a 3.6. pont szerint változhatnak.

7.2. Rendelkezésre állás. A Szolgáltató éves átlagban 99%-os rendelkezésre állást vállal. A számításba nem tartoznak bele az előre bejelentett karbantartások (legalább 24 órával előbb e-mailben vagy a honlapon közölve), és a Megrendelő érdekkörében felmerült okból, az 5.4. pont szerinti hatósági intézkedés miatt vagy vis maior miatt bekövetkező kiesések. Ha a Szolgáltató felróható okból ezen túl nem biztosítja a szolgáltatást, a kiesett időszak kétszeresének megfelelő időtartamra díjmentesen meghosszabbítja az előfizetést, legfeljebb az érintett csomag éves díjának megfelelő értékig. Vállalkozások között a kiesésből eredő károkért a Szolgáltató ezen túl nem felel.

7.3. Tárhely túllépése. Ha a Megrendelő a csomagjában foglalt tárhely területet túllépi, a Szolgáltató erről e-mailben értesíti, és a túllépést követő 8 nap elteltével automatikusan a felhasznált területnek megfelelő legkisebb nagyobb csomagba lépteti. A Megrendelő a 8 napos határidőn belül a felesleges adatok törlésével megszüntetheti a túllépést. Az új csomag díja a korábbi és az új csomag éves díja közötti különbség időarányos része a váltás napjától a szerződéses időszak végéig; a Szerződés lejáratát nem változtatja. Visszalépés a következő megújításkor lehetséges, ha a használat a kisebb csomag keretén belül van. A legnagyobb csomag keretének túllépése esetén a Szolgáltató egyedi ajánlatot tesz; az ajánlat elfogadásáig a tárhelyre írás korlátozható.

7.4. Erőforrás-használat. A tárhely megosztott környezetben működik, ezért a Megrendelő köteles ésszerű erőforrás-használatra (CPU, memória, adatbázis-terhelés, e-mail küldési volumen). A rendeltetésszerű használatot meghaladó terhelés esetén a Szolgáltató a Megrendelőt felszólíthatja nagyobb csomagra vagy VPS-re váltásra, és a terhelést korlátozhatja, ha az más ügyfelek működését veszélyezteti.

7.5. Mentés. A csomagban foglalt napi biztonsági mentés (web, SQL, levelezés) a Szolgáltatás üzembiztonságát szolgálja, nem minősül archiválásnak. A Szolgáltató a Megrendelő kérésére rendelkezésére bocsátja az előző napi állapotmentést. A Megrendelő saját felelőssége az adatok folyamatos, igénye szerinti archiválása; fizetős archiválás külön megállapodás alapján vehető igénybe.

7.6. Domain. A Megrendelő saját domain neve a Megrendelő tulajdonában marad, a regisztráció és megújítás költségét a Megrendelő viseli, kivéve ha a Szolgáltató írásban mást vállal. A csomagban foglalt domainek darabszáma korlátozott.

7.7. Aktiválás és díjbekérő. A Szolgáltató a díjbekérő megküldésével egyidejűleg aktiválja a Szolgáltatást. Átutalás esetén a Megrendelő a díjbekérő kézhezvételétől számított 8 napon belül fizet; ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az aktiválást megtagadhatja, illetve a már aktivált Szolgáltatást inaktívvá teheti. Ha a Megrendelő a díjbekérő kézhezvételétől számított 60 napon belül jelzi új igényét, a Szolgáltatás a díjbekérőben közölt összegben felül egyszeri 3.000 Ft + ÁFA reaktiválási díj ellenében újraindítható; 60 nap után új megrendelés szükséges.

7.8. Ügyfélszolgálat. A Szolgáltató a Szolgáltatással (tárhely, kezelőfelület, levelezés) kapcsolatos ügyfélszolgálati tanácsadást legjobb tudása szerint, díjmentesen biztosítja minden szerződött előfizetőjének. A Megrendelő weboldalának vagy programkódjának fejlesztése, hibajavítása nem tartozik ide.

7.9. Megszűnés utáni adatmegőrzés. A Szolgáltató a Szerződés megszűnéséig biztosítja a tárhelyen lévő adatállományt; ezt követően nem felel azokért a károkért, amelyek abból keletkeztek, hogy a Megrendelő nem gondoskodott az adatok letételéről. A Megrendelő hozzájárul, hogy a Szolgáltató a megszűnés napján, illetve az azt megelőző utolsó héten egy adott pillanatban elérhető adatállomány mentését a megszűnéstől számított 1 évig (rendelkezésre tartási idő) megőrizze. Az „adott pillanatban elérhető adatállomány” az az állomány, amely a Szolgáltató időszakos mentési eljárása során az adott tárhely mentésekor elérhető volt; ez jellemzően, de nem garantáltan a megszűnéskor fellelhető adatállomány. A Megrendelő vagy igazolt jogutódja a rendelkezésre tartási időn belül a Szolgáltató aktuális díjszabása (ennek hiányában a rendszergazdai óradíj) szerinti díj ellenében kérheti az adatállomány ismételt elérhetővé tételét. A Szolgáltató a rendelkezésre tartási idő leteltét követően az adatokat törölheti.

8. VPS üzemeltetés különös feltételei

8.1. A VPS üzemeltetés a Megrendelő által harmadik személy infrastruktúra-szolgáltatónál (pl. Aruba Cloud) bérelt virtuális privát szerver (VPS) rendszergazdai és üzemeltetési feladatainak ellátására irányul. Ide tartozik a szerver működőképes állapotának folyamatos fenntartása, a szükséges frissítések telepítése, az erőforrások alapvető monitorozása és – ha a Szerződés tartalmazza – a biztonsági mentés. A pontos feladatkört, a VPS paramétereit és a üzemeltetett szoftvereket a Szerződés rögzíti.

8.2. Az üzemeltetés kizárólag a Szerződésben megjelölt VPS-re és szoftverkörre terjed ki. Az alapvető üzemeltetéstől eltérő minden egyéb igény (pl. új szoftver telepítése, migráció, egyedi konfiguráció, a Megrendelő által telepített alkalmazás hibakeresése, fejlesztés) óradíjas, a Szerződésben megadott, ennek hiányában a Szolgáltató aktuális rendszergazdai órádjára szerint, a Megrendelő írásbeli megrendelése alapján.

8.3. A Szolgáltató az alapszolgáltatást a munkaidőben folyamatosan teljesíti. Ha a felmerülő probléma a Megrendelő működését súlyosan akadályozza, a Szolgáltató a munkarendtől eltérő időpontban is köteles azt elhárítani. Ha a hibaelhárítás a bejelentéstől számított 4 munkaórán belül nem kezdhető meg, vagy 8 munkaórán belül nem fejezhető be, a Szolgáltató a bejelentőt írásban (pl. e-mailben) értesíti a várható kezdésről vagy befejezésről és a késés körülményeiről. A működést megszakító munkákat (karbantartás) a Szolgáltató előre egyeztetett és meghirdetett időpontban végzi.

8.4. Túlmunkát a Szolgáltató a Megrendelő kifejezett, írásbeli megrendelése alapján végez. Ettől csak akkor térhet el, ha a működést veszélyeztető, azonnali beavatkozást igénylő helyreállító tevékenységet végez; erről a Megrendelőt azonnal (telefonon vagy e-mailben) értesíti.

8.5. Közvetített szolgáltatás. Ha az üzemeltetési díj közvetített szolgáltatásokat (pl. VPS-erőforrás, adatforgalom, Plesk- vagy más licenc) is tartalmaz, a díj ezek változásával arányosan, évente többször is, a számlázási ciklus közben is módosulhat a 3.6. pont szerint, a hátralévő időszakra időarányos elszámolással.

8.6. Mentés. A Szerződésben foglalt biztonsági mentés (pl. napi inkrementális mentés a Szolgáltató szervereire) a rendszer helyreállíthatóságát szolgálja, nem archiválás. A megőrzési időt a Szerződés határozza meg. A Megrendelő saját felelőssége az adatai további mentése.

8.7. Hozzáférés és szoftverek. A Szolgáltató a Megrendelő által biztosított szoftverek működéséről gondoskodik és azokat üzemelteti, jogtisztaságukat nem vizsgálja. Nem telepít olyan szoftvert, amelyet nem a Megrendelő biztosított, kivéve az üzemeltetéshez szükséges eszközöket (pl. monitorozó és mentő ügynök, biztonsági frissítések). A Megrendelő a VPS-en az üzemeltetést akadályozó vagy a rendszer biztonságát veszélyeztető konfigurációs módosítást a Szolgáltatóval való előzetes egyeztetés nélkül nem végezhet.

8.8. Felelősség. A Szolgáltató csak a Szerződésben vállalt üzemeltetésből származó károkért felel. Nem felel a hardver- és géphibákból, az infrastruktúrát biztosító harmadik személy szolgáltatásának kieséséből, valamint az eszközök nem rendeltetésszerű használatából származó károkért. Ha a Szolgáltatónak felróható okból (a Szolgáltató által végzett beavatkozás miatt) hardver- vagy szoftverhiba következik be, azt saját költségén elhárítja, és a rendszert a hibát megelőző technikai állapotba visszaállítja.

8.9. Késedelem és megszüntetés. Díjfizetési késedelem esetén a Szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul korlátozhatja, a 30 napot meghaladó késedelem esetén megszüntetheti. Megszüntetés esetén a Szolgáltató a rendszeren tárolt adatokról fizikai meghajtóra mentést készít és azt a Megrendelőnek átadja; az átadáskor a Megrendelő a meghajtó piaci értékét azonnali hatállyal megtéríti. A rendszer visszatérítése (újüzemeltetés és a mentések visszaállítása) külön díjért, a Szolgáltató aktuális rendszergazdai órádjára alapján történik.

8.10. Felmondás. A határozatlan idejű VPS üzemeltetési Szerződés felmondási ideje, ha a Szerződés másként nem rendelkezik, 90 nap. A Megrendelő felel a harmadik személy infrastruktúra-szolgáltatóval fennálló jogviszonyáért és annak díjáért, kivéve ha a Szerződés a Szolgáltató általi közvetítésről rendelkezik. A Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a rendszer üzemeltetéséhez szükséges hozzáféréseket átadja a Megrendelőnek.

9. Rendszergazdai szolgáltatás különös feltételei

9.1. A rendszergazdai szolgáltatás célja a Megrendelő használatában lévő információs rendszer Szerződésben megjelölt rendszerelemeinek (hardver, szoftver, szolgáltatás) stabil, biztonságos és megfelelő sebességű működése, és a felhasználók támogatása. A szolgáltatások tartalmát, a bevont rendszerelemek jegyzékét (mennyiséggel) és az átalánydíjat a Szerződés tartalmazza. A felsoroltaktól eltérő rendszerekre a Szerződés nem vonatkozik, új rendszer bevezetése külön megállapodás tárgya. A bevont rendszerelemek bővüléséről vagy szűküléséről a Szolgáltató tájékoztató levelet küld; ha a változás a Szolgáltató megítélése szerint a díjat vagy a szolgáltatás részleteit érinti, szerződésmódosítást kezdeményez.

9.2. Az átalánydíj a Szerződésben meghatározott szolgáltatásokat és a tárgyhónapban felhasználható órakeretet tartalmazza. A kereten felüli, valamint az átalánydíjban nem szereplő munkát a Szolgáltató a Szerződésben megadott rendszergazdai óradíjjal számlázza, minden megkezdett negyedóra alapján. A kiszállási díjat, az alkatrészeket, berendezéseket és a külső szakszerviz-szolgáltatásokat a Szolgáltató tételesen számlázza. A rendszergazdai átalánydíj számlázása a Szerződés szerint, ha az nem rendelkezik, a tárgyhónapot követő hónap 5. napján történik.

9.3. Hibabejelentés. A Szolgáltató a hibabejelentéseket és munkamegrendeléseket a hét minden napján, napi 24 órában fogadja a Szerződésben megadott ügyfélszolgálati elérhetőségeken. A bejelentéskor a Szolgáltató rögzíti a bejelentés idejét, az érintett rendszert, a hiba vagy megrendelés leírását, a kért elhárítási határidőt, a bejelentő nevét és elérhetőségét, valamint a bejelentést fogadó nevét. A hibák besorolása a következők szerint történik; a hibaelhárítás megkezdésének határideje a Szerződésben megadott, ennek hiányában az alábbi táblázat szerinti.

Prioritás	Mikor alkalmazandó	Bejelentés	Elhárítás megkezdése (alapértelmezett)
1.	A rendszer használatát teljesen vagy részben ellehetetlenítő (kritikus és súlyos) hiba	Csak a Szerződésben megnevezett megrendelői kapcsolattartó kérésére, kizárólag telefonon, ügyeleti számon	2 munkaóra távfelügyeletből, 4 munkaóra helyszínen
2.	A használatot nem ellehetetlenítő, közepesen súlyos hiba	A bejelentő személy kérésére, telefonon vagy e-mailben	következő munkanapon
3.	Csekély jelentőségű hiba, minden más bejelentés	Alapértelmezett besorolás	két munkanapon belül

9.4. Az ügyeleti mobilszámot a Szolgáltató csak az ügyeleti szolgáltatást igénybe vevő Megrendelőknek publikálja; azt csak a Szerződésben megadott kapcsolattartói telefonszámokról lehet elérni, és ügyeleti időben kizárólag 1. prioritású hibák jelenthetők be.

9.5. Ha a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott hibaelhárítás-megkezdési időt nem tartja be, vagy a hibabejelentés a megadott elérhetőségeken nem tehető meg, a Megrendelő jogosult más szolgáltatóval javíttatni a meghibásodott rendszerelemet; a javíttatás ésszerű költségét a Szolgáltató számla bemutatása ellenében megtéríti. Ha ez nem lehetséges, a Megrendelő díjleszállítást is igényelhet.

9.6. A Megrendelő a Szerződés hatálya alá tartozó rendszereket, berendezéseket más személlyel, céggel nem javíttatja, kivéve a 9.5. pont szerinti esetet. Ennek megszegése esetén a Szolgáltató a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, és ha a Szerződés kötbért ír elő, a Megrendelő azt köteles megfizetni.

9.7. Hozzáférések. A rendszerek rendszergazdai jelszavát a Szolgáltató a Megrendelő vezetője részére lepecsételt borítékban átadhatja; a Megrendelő ellenőrizheti a jelszavak megfelelőségét és a Szolgáltató munkáját, a boríték felbontásáról értesíti a Szolgáltatót, és az ellenőrzést lehetőség szerint a rendszergazda jelenlétében végzi. Ezt követően a Szolgáltató biztonsági okból megváltoztatja a jelszavakat. Indokolt esetben a Szolgáltató a kliensgépek lokális rendszergazdai jelszavát a Megrendelő által kijelölt munkatársak számára átadja, de az erre visszavezethető járulékos hibákért nem vállal felelősséget. A Szerződés megszűnésekor a

Szolgáltató átadja az üzemeltetéshez szükséges minden hozzáférést (felhasználónevek, jelszavak, elérési módok) és a rendelkezésre álló rendszerdokumentációt; csak a saját tulajdonát képező know-how-t törölheti, a rendszer működőképességének megőrzésével.

9.8. Hűségidő. Hűségidőt a Felek csak akkor kötnek ki, ha a Szerződés azt kifejezetten tartalmazza; ez mindkét félre kötelező. A hűségidő lejártá előtti felmondás esetén a felmondó fél a hűségidő lejártáig fennálló időszak teljes díjának megfelelő kötbért fizet. Próbaidőt a Felek általában nem kötnek ki, kivéve ha a Szerződés azt tartalmazza.

9.9. Díjemelés. A Szolgáltató az átalánydíjat és az óradíjat a 3.6. pont szerint, tetszőleges mértékben és akár évente többször is emelheti a Megrendelő előzetes értesítése mellett; a Megrendelőt ilyenkor a 3.6. pont szerinti felmondási jog illeti meg. A Szerződés ettől eltérően is rendelkezhet.

9.10. Felmondás. A határozatlan idejű rendszergazdai Szerződés felmondási ideje, ha a Szerződés másként nem rendelkezik, 30 nap; a felmondás hatálya naptári hónap első napjára esik. Rendszergazdai Szerződésnél a 3.5. pont szerinti korlátozás, ha a Szerződés másként nem rendelkezik, több mint 2 havi lejárt díjtartozás esetén alkalmazható, a Szolgáltató pedig nem köteles kiadni a rendszer üzemeltetéséhez szükséges hozzáféréseket.

10. Szoftverfejlesztés különös feltételei

10.1. A szoftverfejlesztés tárgya egyedi szoftver készítése a Szerződés mellékletben (specifikáció, fejlesztési terv) rögzített tartalommal. A Megrendelő jogosult a specifikáció tartalmán bármikor változtatni; ilyenkor a Szolgáltató a változtatásra új idő- és díjbecslést ad, és annak elfogadása után folytatja a munkát. Ha a Megrendelő a feladatot nem fejtette ki elegendő részletességgel, a Szolgáltató a rendelkezésére álló információk alapján, legjobb tudása szerint végzi el a feladatot. Nem minősül hibának, ha a Felek a feladatot másképp értelmezték, feltéve hogy a Megrendelőnek a szerződéskötés előtt lehetősége volt a szerződés tárgyának részletesebb kifejtésére.

10.2. A Szolgáltató a fejlesztést önállóan végzi, a szakmai kérdésekben (különösen programnyelv és fejlesztési megoldások választása) nem utasítható. A munkát agilis módszertan szerint végzi, így a feladatok működése menet közben finomítható, a fontossági sorrend rugalmasan változtatható. A Szolgáltató jogosult a fejlesztéssel kapcsolatos kérdésekben információt kérni a Megrendelőtől.

10.3. A fejlesztés a Szerződésben megadott időponttól, ennek hiányában a Szerződés aláírását és az előlegről szóló díjbekérő kiegyenlítését követően kezdődik. A Szolgáltató a megrendelés egységeit az egyeztetett határidőre fejleszti le. Ha a Megrendelő a teljesítéshez szükséges adatot, információt vagy szoftverkomponenst 10 napon belül nem ad át, a fejlesztés befejezési határideje a késedelmes napok számával automatikusan meghosszabbodik. A Szolgáltató a Megrendelő érdekkörében bekövetkező késésről a Megrendelőt egyértelműen tájékoztatja.

10.4. Átadás-átvétel. A Szolgáltató jegykezelő felületet (pl. ClickUp) hoz létre és oszt meg a Megrendelővel, amely a feladatokat munkaegységekre bontva, státusszal, felelőssel és határidővel tartalmazza. Az elkészült feladatot a Szolgáltató „Tesztelhető” státuszba teszi és a Megrendelő felhasználóját jelöli felelősnek. A Megrendelő a feladatot Átvett/Lezárt állapotba teheti, vagy „Javításra visszaadva” státuszba helyezheti, és a jegyhez hozzászólásban fűzi az észrevételét. A hibajavításnak vagy nagyon kis módosításnak minősülő igényeket a Szolgáltató a körülményeknek és a feladatok prioritásának megfelelően, a 10.7. pont szerint javítja; az új fejlesztést vagy teljes átalakítást igénylő igény esetén a feladat lezárásra kerül, és új feladatot kell létrehozni új idő- és határidőbecsléssel. Ha a Megrendelő a feladatot a „Tesztelhető” státuszba helyezéstől számított 2 héten belül nem lépteti Átvett vagy Visszaadott státuszba, a feladat átvettnek, teljesítettnek és számlázhatónak minősül.

10.5. Díjazás. A megbízási díjat a Szerződés vagy az elfogadott ajánlat tartalmazza. Ha a Szerződés másként nem rendelkezik, a díj 40%-a a szerződéskötést követően előlegrészt, a fennmaradó 60% a teljesítéskor végszámlán fizetendő. A Szerződésben nem szereplő további fejlesztési igényeket a Szolgáltató a Szerződésben megadott, ennek hiányában az aktuális fejlesztési órája szerint számlázza; ez az óradíj a 3.6.

pont szerint módosítható. A fejlesztési díj a szerzői jogok átruházásának és a forráskód átadásának ellenértékét csak akkor foglalja magában, ha a Szerződés kifejezetten így rendelkezik; a szerzői jogok és a forráskód sorsát (átruházás vagy felhasználási jog, átadás vagy megtartás) mindig a Szerződés tisztázza.

10.6. Jótállás. A Szolgáltató a Szerződésben vagy az ajánlatában vállalt (alapértelmezésben 12 hónapos) jótállás keretében külön díj nélkül biztosítja, hogy a szoftver megfelelő használat és üzemeltetési környezet esetén a Felek által elfogadott specifikációnak megfelelően működik; ennek elmaradása esetén a hibákat a 10.7. pont szerint kijavítja. A jótállás nem terjed ki új fejlesztési igényekre, valamint a Megrendelő vagy harmadik személy tulajdonában lévő, de a Megrendelő által használt szoftver módosítása miatt szükségessé váló fejlesztésekre. A jótállás a szerződésszerű átadás-átvétellel kezdődik, és megszűnik, ha a szoftverben a Megrendelő vagy más személy módosítást hajtott végre. A fogyasztót megillető jogszabályi jogok (11. pont) ettől függetlenül megmaradnak.

10.7. Hibaosztályok és javítási idő. Ha a Szerződés másként nem rendelkezik, a Szolgáltató a hibabejelentéstől számítva az alábbi határidőn belül köteles a hiba kijavítását megkezdeni, és azt ésszerű határidőn belül elvégezni.

Osztály	Meghatározás	Javítás megkezdése (alapértelmezett)
Kritikus	A szoftver funkcionális használatát teljes mértékben ellehetetlenítő hiba, különösen a alapfunkciókban	16 munkaórán belül
Súlyos	A használatot részben ellehetetlenítő, kerülő úton elhárítható hiba	24 munkaórán belül
Közepesen súlyos	A használatot nem ellehetetlenítő, vagy esztétikai jellegű hiba	7 munkanapon belül
Csekély jelentőségű	A fenti kategóriákba nem sorolható, nem zavaró vagy egyedi eszközön jelentkező hibák	7 munkanapon belül

Jelentős mértékben reprodukálhatónak az a hiba minősül, amely egy tesztet többszöri futtatása során legalább a futtatások 15%-ában előidézhető.

10.8. Felhasználási jogok, szerzői jogok, forráskód. A Szolgáltató által kifejlesztett és átadott szoftver szerzői jogi védelem alá esik. A szerzői jogok átruházása, a Megrendelő felhasználási jogának terjedelme és a forráskód átadása megállapodás függő: előfordul, hogy a Szolgáltató a szerzői jogokat vagy a forráskódot átadja, előfordul, hogy nem, és ezt a Szerződés mindig egyértelműen rögzíti. Ha a Szerződés a felhasználási jog terjedelméről nem rendelkezik, a Szolgáltató a fejlesztési díj teljes megfizetésével a Megrendelőnek nem kizárólagos, időben korlátlan felhasználási jogot biztosít a változtatásmentes szoftver tetszőleges példányban, tetszőleges számú számítógépen, tableten és mobiltelefonon történő futtatására, és a jelenlévők számára érzékelhetővé tételére; ilyenkor a forráskódot a Szolgáltató nem adja át, a szerzői jogok pedig a Szolgáltatónál maradnak. A szerzői jogok átruházása, illetve a forráskód átadása a Szerződésben meghatározott feltételekkel és díjért történik. A Szolgáltató szavatol azért, hogy a szoftver az ő és alvállalkozói, szerződéses partnerei egyedi alkotása, és harmadik személy olyan joga nem áll fenn, amely a felhasználási jog megszerzését megakadályozná. A szoftverben használt harmadik féltől származó (pl. nyílt forráskódú) komponensekre azok saját licencfeltételei az irányadók.

10.9. Üzemeltetés és külső rendszerek. A web alapú rendszer működéséhez szükséges hosting szolgáltatást a Szolgáltató külön szerződés alapján állítja be és üzemelteti. A választott domain a Megrendelő tulajdonában van, annak költségét a Megrendelő viseli. Ha a szoftvernek harmadik fél rendszerével (pl. API, platform) együtt kell működnie, a Megrendelő köteles a szükséges hozzáférést biztosítani. A harmadik fél rendszerében a Szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező változás a határidőt meghosszabbítja, és az emiatt szükséges módosítás új fejlesztési igénynek minősül.

11. Fogyasztókra vonatkozó rendelkezések, panaszkezelés

11.1. Fogyasztó Megrendelő esetén e pont rendelkezései az ÁSZF többi pontjával szemben elsőbbséget élveznek. A fogyasztóra az 5.1. pont szerinti kizárások és korlátozások, az 5.6. és a 6.5. pont nem vonatkoznak, a Megrendelő szerződésszegése esetén a Szolgáltató igénye a Ptk. szerinti kártérítésre korlátozott. A fogyasztót megillető kötelező jogszabályi rendelkezéseket az ÁSZF nem korlátozza.

11.2. Elállás. A távollévők között (online vagy e-mailben) kötött szerződésnél a fogyasztót a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállási jog illeti meg. Ha a fogyasztó kifejezett kérésére a Szolgáltató a teljesítést az elállási határidő lejárta előtt megkezdte, a fogyasztó elállása esetén az addig teljesített szolgáltatás arányos díját köteles megfizetni; a szolgáltatás teljes teljesítése után az elállási jog elvesztéséhez a fogyasztó kifejezett hozzájárulása és annak tudomásul vétele szükséges. A Szolgáltató ezeket a nyilatkozatokat a megrendeléskor kéri be. Az elállási nyilatkozat az it@quesoft.hu e-mail címre vagy a Szolgáltató levélezési címére küldhető; a Szolgáltató az elállás után a fogyasztó fizetéseit 14 napon belül visszatéríti.

11.3. Panaszkezelés. A fogyasztó panaszát az it@quesoft.hu címen, a +36 30 949 6445 telefonszámon vagy a Szolgáltató levélezési címén jelezheti. A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint legkésőbb 30 napon belül érdemi, írásbeli választ ad. A szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolatát 3 évig megőrzi. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató indokolja az elutasítást, és tájékoztatja a fogyasztót a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről.

11.4. Jogvita esetén a fogyasztó a lakóhelyére vagy tartózkodási helyére illetékes békéltető testülethez fordulhat, amelynek eljárásában a Szolgáltató a törvényben előírt módon együttműködik; a testület elérhetőségei a területi gazdasági kamaráknál érhetők el. A fogyasztó a jogszabály szerint illetékes bírósághoz is fordulhat.

11.5. A fogyasztót a Ptk. szerinti kellékszavatossági és a szolgáltatásra vonatkozó jogszabályi jótállási jogok a 7–10. pont különös feltételeitől függetlenül megilletik. A 2.10. és a 3.6. pont szerinti egyoldalú módosítás fogyasztóval szemben csak a költségek, a közvetített szolgáltatás díja, a jogszabályi terhek vagy az ott felsorolt egyéb ok változása esetén, előzetes értesítéssel és az ott meghatározott felmondási joggal együtt alkalmazható.

12. Záró rendelkezések

12.1. A Szerződésre és az ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különösen a Ptk., az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény és az adatvédelmi jogszabályok. A kötelező jogszabályi rendelkezések külön kikötés nélkül is a Feleket kötelezik.

12.2. A Felek a Szerződésből eredő vitáikat elsősorban peren kívüli úton kísérelik meg rendezni. Ennek eredménytelensége esetén vállalkozások között alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság illetékességének; fogyasztóval szemben a jogszabály szerint illetékes bíróság jár el.

12.3. Ha az ÁSZF vagy a Szerződés bármely része érvénytelenné vagy nem érvényesíthetővé válik, az a többi rész érvényességét nem érinti; a Felek az érvénytelen rendelkezést az üzleti és szerződéses érdekeiknek leginkább megfelelő érvényes rendelkezéssel pótolják.

12.4. Ha a Szolgáltató az ÁSZF alapján őt megillető jogát nem gyakorolja, az nem tekinthető a jogról való lemondásnak. Lemondás csak kifejezett írásbeli nyilatkozattal érvényes. Az, hogy a Szolgáltató egyes esetekben engedményt tesz, nem jelenti azt, hogy a jövőben lemond az adott feltétel szigorú betartásáról.

12.5. A Felek a jognyilatkozataikat a Szerződésben megadott e-mail- és levélcímekre küldik. A címadatok változásáról a Felek haladéktalanul értesítik egymást; a változás elmulasztásából eredő kár a mulasztó Felet terheli.

12.6. Jelen ÁSZF a honlapon történő közzététel napját követő 30. napon lép hatályba a már szerződéssel rendelkező ügyfelek tekintetében (2.10. pont); a közzététel után leadó megrendelésekre a közzététel napjától érvényes. Hatályba lépésével a korábbi ÁSZF hatályát veszti. A QueSoft Kft.-vel szerződő fél a megrendelőlap, az igénylőlap vagy a Szerződés aláírásával jelen ÁSZF-et magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Kelt: Pécs, 2026.10.07.

QueSoft Kft.