

Rackforest Zrt.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2026. augusztus 1. -től

Tartalomjegyzék

1. Szolgáltató adatai	5
2. Az ÁSZF hatálya	6
2.1. A dokumentum célja	6
2.2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei.....	6
3. A szerződés létrejötte	7
3.1. A szolgáltatás megrendelése és a szerződés létrejötte.....	7
3.2. A szerződés időtartama.....	8
4. Szolgáltatások köre	9
4.1. Virtuális szerver szolgáltatás	9
4.2. Dedikált szerver.....	10
4.3. Webtárhely szolgáltatások	11
4.3.1. Webtárhely -szolgáltatás	11
4.3.2. Prémium webtárhely -szolgáltatás.....	11
4.3.3. Viszonteladói webtárhely -szolgáltatás	11
4.4. Üzleti e-mail szolgáltatás	12
4.5. Domain regisztráció	12
4.6. Szerverhoszting	14
4.7. Szoftver bérlet	14
4.7.1. Microsoft® szoftverlicenc bérlet.....	15
4.7.2. Egyéb szoftverlicenc bérlet.....	16
4.8. Rendszergazdai szolgáltatások	16
4.9. Mentési szolgáltatások (backup)	18
4.10. Kubernetes	18
4.11. Cloud szolgáltatás.....	19
4.12. Egyéb szolgáltatások	20
5. Rendelkezésre állás	20
6. Karbantartás és hibaelhárítás	21
6.1 Tervezett karbantartás.....	21
6.2 Sürgős karbantartás.....	21
6.3 Hibabejelentés és hibaelhárítás.....	21
6.4 Felelősség kizárása	22

7. Díjak és fizetési feltételek	23
7.1. Díjak és díjmódosítás.....	23
7.2. Számlázási és fizetési feltételek.....	23
7.2.1. Számlázási rend.....	23
7.2.2. Díjfizetés és fizetési módok.....	24
7.2.3. Automatikus bankkártyás terhelés	24
7.2.2. Cloud szolgáltatás számlázása és díjfizetése	25
7.2.3. Számlázási adatok	26
7.2.4. Automatikus megújulás.....	26
7.3. Függő státuszú megrendelés	27
7.4. Fizetési késedelem	28
7.4.1. Szolgáltatás korlátozása fizetési késedelem esetén.....	28
7.4.2. Szolgáltatás megszüntetése fizetési késedelem esetén	29
7.4.3. Követelés érvényesítése	29
7.4.4. Késedelmi kamat és behajtási költség	29
8. A szolgáltatás korlátozásának egyéb esetei és feltételei.....	30
8.1. Hálózati működés akadályozása vagy veszélyeztetése.....	30
8.2. Hozzájárulás nélküli hozzáférés engedélyezése	30
8.3. Elégtelen vagy érvénytelen kapcsolattartási adatok	30
8.4. További szolgáltatások korlátozásának esetei	30
8.5. Internethasználati szabályok megsértése	30
8.6. A szolgáltatáshoz használt eszközök nem rendeltetésszerű használata	31
8.7. Egyéb rendelkezések.....	31
9. Szolgáltatás használati irányelvek	31
10. Felelősségi szabályok.....	32
10.1. Szolgáltatói felelősség.....	32
10.2. Ügyfél felelőssége	34
11. A szerződés megszüntetése	34
11.1 Ügyfél általi felmondás.....	34
11.2 Szolgáltató általi felmondás.....	35
11.3 Egyéb rendelkezések	36
12. Adattörlés	37

13. Adatkezelés	38
14. Titoktartás	38
15. Panaszkezelés	39
16. Jogellenes tartalom bejelentése és moderálása (DSA)	40
17. Vis maior	40
18. Referencia felhasználás	41
19. Információbiztonság	41
20. Az ÁSZF módosítása.....	41
21. Irányadó jog, illetékes bíróság	42
22. Hatálybalépés	42

1. Szolgáltató adatai

Szolgáltató neve: Rackforest Zrt.

Szolgáltató székhelye: 1132 Budapest, Victor Hugo utca 11. 5. em. B05001.

Szolgáltató cégjegyzékszáma: 01-10-142004

Szolgáltató adószáma: 32056842-2-41

Szolgáltató honlapja: www.rackforest.com

Szolgáltató központi telefonszáma: +36 1 211 0044

Szolgáltató központi e-mail címe: info@rackforest.hu

Általános ügyfélszolgálat elérhetősége:

Munkanapokon 8:00-tól 17:30-ig

[Ügyfélportal](#)

+36 1 211 0044

info@rackforest.hu

Műszaki hibabejelentés elérhetősége (6.3 pont szerint):

Minden nap 0-24 óráig

[Ügyfélportal](#)

+36 1 211 0044

info@rackforest.hu

Értékesítés elérhetősége:

Munkanapokon 9:00-tól 17:30-ig

[Ügyfélportal](#)

+36 1 211 0044

sales@rackforest.hu

Szolgáltató adatközpontjai:

- 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.
- 1108 Budapest, Kozma u. 2.
- 1087 Budapest, Asztalos Sándor u. 13.

2. Az ÁSZF hatálya

2.1. A dokumentum célja

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”) a Rackforest Zrt. (továbbiakban: „**Szolgáltató**”), valamint az általa nyújtott informatikai szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek (továbbiakban: „**Ügyfél**”) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. Az ÁSZF-től eltérő feltételeket a Felek egyedi szerződésben írásban rögzíthetik, azzal, hogy az egyedi szerződésekben nem rögzített feltételekre a jelen ÁSZF az irányadó.

2.2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételéhez az Ügyfélnek ügyfélfiókot szükséges létrehoznia a Szolgáltató ügyfélportálján ([Ügyfélportál](#)).

Az ügyfélfiók létrehozásának feltétele a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadása. Az Ügyfél az ügyfélfiók létrehozásával kijelenti, hogy a jelen ÁSZF tartalmát megismerte, azt elfogadja, és a szolgáltatásokat az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően kívánja igénybe venni.

A Szolgáltató szolgáltatásai kizárólag érvényes ügyfélfiókkal rendelkező Ügyfelek számára érhetők el.

Az Ügyfél köteles a szolgáltatás megrendelése, az ügyfélfiók létrehozása, és a szolgáltatás igénybevétele során valós, pontos és naprakész adatokat megadni, valamint köteles gondoskodni az ügyfélfiókhoz tartozó hozzáférési adatok biztonságos kezeléséről.

A Szolgáltató jogosult az Ügyfél által megadott adatok ellenőrzésére. A Szolgáltató jogosult az Ügyfél személyazonosságának vagy a megadott adatok hitelességének igazolását kérni.

Amennyiben a Szolgáltató megállapítja vagy alapos okkal feltételezi, hogy az Ügyfél valótlan, pontatlan, hiányos vagy félrevezető adatokat adott meg, a Szolgáltató jogosult:

- a megrendelést visszautasítani, vagy
- a már létrejött szerződést azonnali hatállyal felmondani, illetve a szolgáltatás nyújtását megszüntetni vagy felfüggeszteni.

A Szolgáltató nem köteles vizsgálni az Ügyfél képviseletében eljáró személy képviseleti jogosultságát, illetve annak terjedelmét. Az Ügyfél képviseletében eljáró személy által tett nyilatkozatok és jognyilatkozatok minden esetben az Ügyfelet kötik.

A Szolgáltató az Ügyfél képviseletében eljáró személy képviseleti jogosultságával kapcsolatban semmilyen felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató jogosult az ügyfélfiók létrehozását indokolás nélkül megtagadni, különösen abban az esetben, ha alapos okkal feltételezhető, hogy a szolgáltatás igénybevétele jogellenes vagy a Szolgáltató infrastruktúrájára, hálózatára vagy más ügyfelekre nézve kockázatot jelentene. Ilyen eset lehet különösen csalás (fraud) gyanúja, spam tevékenység, hálózati visszaélés (abuse), vagy a nemzetközi szankciós szabályozások hatálya alá tartozó országokhoz vagy személyekhez kapcsolódó igénybevétel.

Az Ügyfél köteles a megadott adatait folyamatosan naprakészen tartani, és azokat elsődlegesen az Ügyfélportálon keresztül módosítani. Azon adatok tekintetében, amelyek az Ügyfélportálon nem módosíthatók, az Ügyfél köteles a változást haladéktalanul, de legfeljebb 3 naptári napon belül írásban bejelenteni a Szolgáltató részére. Ennek elmulasztásából eredő bármely hátrányért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, ideértve különösen - de nem kizárólagosan - a számlák, értesítések vagy a szolgáltatással kapcsolatos műszaki információk kézbesítésének elmaradásáért vagy késedelméért, valamint a számlák hibás adattartalommal történő kibocsátásáért.

Az Ügyfél köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

3. A szerződés létrejötte

3.1. A szolgáltatás megrendelése és a szerződés létrejötte

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások megrendelésére a Szolgáltató weboldalán (<https://rackforest.com/>) feltüntetett szolgáltatások vonatkozásában van lehetőség.

A szolgáltatás megrendeléséhez az Ügyfél köteles a szükséges adatokat megadni.

Magánszemély Ügyfél esetén különösen az alábbi adatok megadása szükséges:

vezetéknév, keresztnév, lakcím, e-mail cím

Gazdasági társaság vagy egyéb jogi személy Ügyfél esetén különösen az alábbi adatok megadása szükséges:

cégnév, adószám, székhely, e-mail cím, kapcsolattartó neve

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a szolgáltatás nyújtásához, a szerződés létrejöttéhez, teljesítéséhez, valamint jogszabályi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges további adatokat vagy dokumentumokat kérjen be az Ügyféltől. Az Ügyfél köteles a kért adatokat a valóságnak megfelelően megadni. A szükséges adatok hiányában a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni vagy felfüggeszteni.

A szolgáltatás megrendelése történhet:

- a Szolgáltató ügyfélportálján ([Ügyfélportál](#)) keresztül, vagy
- a regisztrált kapcsolattartói e-mail címről, a Szolgáltató központi e-mail címére küldött elektronikus levélben (e-mail)

A szerződés a Szolgáltató által küldött elektronikus visszaigazolással jön létre. A felek rögzítik, hogy az elektronikus úton létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül.

Új szolgáltatás megrendelése esetén, amennyiben a pénzügyi teljesítés munkaszüneti napon vagy hétvégén történik meg, és a szolgáltatás kiadása vagy aktiválása a Szolgáltató oldalán felmerülő rendszerhiba miatt nem valósul meg, úgy a hiba kivizsgálása és a szolgáltatás aktiválása legkorábban a következő munkanapon történik.

Amennyiben az Ügyfél a megrendelés alapján kiállított díjbekérőt vagy számlát a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató jogosult a megrendelést törölni és a szolgáltatás teljesítését megtagadni.

Amennyiben a felek az ÁSZF rendelkezéseitől eltérő feltételekben állapodnak meg, úgy az eltérő rendelkezéseket tartalmazó egyedi szerződés az irányadó.

A Szolgáltató és az Ügyfél között létrejövő egyedi szerződés elválaszthatatlan részét képezik a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezései. Egyedi szerződés alkalmazása esetén, az egyedi szerződés, valamint az ÁSZF rendelkezései közötti ellentmondás esetén az egyedi szerződés rendelkezései az irányadók.

3.2. A szerződés időtartama

A felek a szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződést - az esetlegesen megkötésre kerülő egyedi szerződés eltérő rendelkezései hiányában - határozatlan időtartamra kötik.

Határozott idejű szerződés kizárólag a felek közötti egyedi megállapodás alapján jöhet létre.

A szolgáltatás aktiválásának időpontját a Szolgáltató határozza meg, és azt az Ügyfél részére elektronikus úton visszaigazolja.

A Szolgáltató jogosult a megrendelést indokolás nélkül visszautasítani.

4. Szolgáltatások köre

4.1. Virtuális szerver szolgáltatás

A virtuális szerver (VPS) szolgáltatás keretében az Ügyfél virtuális, elkülönített szerver környezetet kap a fizikai szerver erőforrásain belül. A VPS-hez biztosított a root/admin hozzáférés. A virtuális gép konfigurációja az Ügyfél igényei szerint módosítható az adott szolgáltatási csomag keretein belül. A Szolgáltató biztosítja a hardveres üzemeltetést, a virtualizációs platform folyamatos működését, valamint az internet hálózati kapcsolat állandó elérhetőségét.

A VPS önálló egységként működik: a megrendelt memória és tárhely erőforrások dedikáltan kerülnek allokálásra. A processzor kapacitás a megrendelt vCore számnak megfelelően folyamatosan rendelkezésre áll.

A VPS processzor és memória tekintetében bővíthető (upgrade) és csökkenthető (downgrade). Tárterület csökkentése nem támogatott; ez kizárólag új megrendeléssel és adatmigrálással valósítható meg, amit az Ügyfélnek saját hatáskörben kell megoldania, amennyiben nincs aktív üzemeltetés szolgáltatása.

A Szolgáltató a VPS szolgáltatás keretében adatmentést nem biztosít, azt kizárólag külön megrendelés alapján, térítés ellenében nyújtja. A VPS-en elhelyezett adatok és tartalmak mentése minden esetben az Ügyfél felelőssége.

Az Ügyfél tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató a VPS szolgáltatások folyamatosságának biztosítása érdekében hetente biztonsági mentéseket készítsen, azonban ezek nem minősülnek teljes körű adatmentési szolgáltatásnak, és nem helyettesítik az Ügyfél saját mentési tevékenységét.

Linux és Windows VPS egyaránt igényelhető. Windows VPS esetén a szolgáltatás tartalmaz 1 db Windows Server licencet.

A VPS szolgáltatás használata során a Szolgáltató az Ügyfél által tárolt vagy kezelt adatok tartalmához nem fér hozzá, azokat nem ismeri meg és nem kezeli.

Windows VPS szolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult ugyanakkor a rendszer működésének és a licencelési feltételek betartásának ellenőrzése érdekében ellenőrző szoftver (agent) telepítésére, amely kizárólag a telepített szoftverlicencek típusára és darabszámára, valamint a rendszer technikai állapotára vonatkozó adatokat gyűjt.

Az ellenőrzés célja a vonatkozó licencfeltételek — különösen a Microsoft® által előírt szabályok — betartásának biztosítása. Az ellenőrző szoftver nem biztosít hozzáférést az Ügyfél adatainak tartalmához.

A virtuális szerver operációs rendszerének, telepített csomagjainak és alkalmazásainak üzemeltetése, frissítése, karbantartása és biztonsága kizárólag az Ügyfél feladata és felelőssége. A Szolgáltató a virtuális szerveren futó szoftverek működéséért, biztonságáért és licencelésének megfelelőségéért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató a VPS szolgáltatások mellett a weboldalon feltüntetett egyéb kiegészítő és opcionális szolgáltatásokat is nyújt, amelyek külön megrendelés alapján vehetők igénybe.

A szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatok tekintetében adatkezelőként, az Ügyfél által a szerveren tárolt személyes adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

4.2. Dedikált szerver

A dedikált szerver szolgáltatás keretében az Ügyfél kizárólagos hozzáférést kap a szerver fizikai erőforrásaihoz (processzor, memória, tárhely), az internet hálózati kapcsolat használatához, valamint a szerver operációs rendszeréhez és adminisztrációs felületéhez. A Szolgáltató biztosítja a hardveres karbantartást, a legfrissebb firmware-ek egyszeri telepítését beüzemeléskor és a folyamatos hálózati elérhetőséget a szolgáltatás időtartama alatt.

A fizikai szerver konfigurációját (pl. processzor, memória, diszk) lehetséges az ügyféligények, a műszaki kompatibilitás és elérhető alkatrészek függvényében módosítani.

Hiba esetén az ügyfelet IP-konzol, telefonon elérhető operátor, illetve rendszer üzemeltetési szolgáltatás nyújtása esetén rendszergazda, folyamatos hálózati ügyelet, valamint 24 órás telefonos ügyfélszolgálat támogatja. A hardver meghibásodása esetén a szolgáltató a szerver alkatrészeit legfeljebb 2 órán belül kicseréli.

A szerver operációs rendszerének, telepített csomagjainak és alkalmazásainak üzemeltetése, frissítése, karbantartása és biztonsága kizárólag az Ügyfél feladata és felelőssége. A Szolgáltató a szerveren futó szoftverek működéséért, biztonságáért és licencelésének megfelelőségéért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató a dedikált szerver szolgáltatások mellett a weboldalon feltüntetett egyéb kiegészítő és opcionális szolgáltatásokat is nyújt, amelyek külön megrendelés alapján vehetők igénybe.

A szolgáltatása nyújtása során a Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatok tekintetében adatkezelőként vesz részt, azonban az Ügyfél által a szerveren tárolt személyes adatok tekintetében sem adatkezelőnek, sem pedig adatfeldolgozónak nem minősül.

4.3. Webtárhely szolgáltatások

A webtárhely szolgáltatások keretében az Ügyfél részére tárhelyet biztosít a Szolgáltató a szerverén, ahol weboldalai, levelezése és kapcsolódó fájljai tárolhatók. A szolgáltatás tartalmazza a szerver erőforrásainak (tárhely, sávszélesség, memória) megosztott használatát, valamint a webszerver és kapcsolódó szoftverek működtetését.

A webtárhelycsomag a választott csomag paraméterei szerint módosítható: magasabb csomagra váltással bővíthető (upgrade), illetve alacsonyabb csomagra váltással csökkenthető (downgrade). A csökkentés feltétele, hogy a felhasznált tárhely mérete ne haladja meg a célcsomag maximális tárhelykapacitását.

A szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatok tekintetében adatkezelőként, az Ügyfél által a webtárhelyen tárolt személyes adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

4.3.1. Webtárhely -szolgáltatás

A webtárhely-csomagok az alábbi szolgáltatásokat foglalják magukba, amelyek pontos mennyisége és mérete csomagonként változik:

- Tárhely biztosítása
- E-mail fiók
- Domain név hozzárendelése
- Adatbázis létrehozásának biztosítása
- Adatbázis tárterület biztosítása
- Adatforgalom biztosítása
- Névszerver szolgáltatás
- Folyamatos napi biztonsági mentés 30 naptári napra visszamenőleg

4.3.2. Prémium webtárhely -szolgáltatás

A prémium webtárhely-csomagok a webtárhely szolgáltatás valamennyi elemét tartalmazzák, kiegészítve az alábbi emelt szintű szolgáltatásokkal:

- Dedikált IP-cím
- Dedikált erőforrások

4.3.3. Viszonteladói webtárhely -szolgáltatás

A viszonteladói tárhely-csomagok az alábbi szolgáltatásokat foglalják magukba, amelyek pontos mennyisége és mérete csomagonként változik:

- WHM hozzáférés
- Csomagok adminisztrációja
- Tárhely biztosítása
- E-mail fiók
- Domain név hozzárendelése
- Adatbázis létrehozásának biztosítása
- Adatbázis tárterület biztosítása
- Adatforgalom biztosítása
- Névszerver szolgáltatás
- Folyamatos napi biztonsági mentés 30 naptári napra visszamenőleg

4.4. Üzleti e-mail szolgáltatás

Az üzleti e-mail szolgáltatás keretében az Ügyfél részére e-mail fiókokat biztosít a Szolgáltató a szerverén, saját domain név használatával. A szolgáltatás tartalmazza az e-mailek küldését, fogadását és tárolását, valamint a levelezőszerver működtetését, a vírus- és spamszűrést.

Az üzleti e-mail-csomagok az alábbi szolgáltatásokat foglalják magába, amelyek pontos mennyisége és mérete csomagonként változik:

- E-mail tárhely biztosítása
- E-mail cím
- E-mail domain
- Dedikált IP-cím
- E-mail hitelesítő rekordok biztosítása (SPF, DKIM, DMARC)
- Névszerver szolgáltatás
- Folyamatos napi biztonsági mentés 30 naptári napra visszamenőleg

A szolgáltatása nyújtása során a Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatok tekintetében adatkezelőként, a szerveren az Ügyfél által tárolt személyes adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

4.5. Domain regisztráció

A domain regisztrációs szolgáltatás keretében az Ügyfél számára lehetőséget biztosít a Szolgáltató új domain nevek regisztrálására, meglévő domain nevek átvitelére és fenntartására. A szolgáltatás magában foglalja a domain név nyilvántartásba vételét a megfelelő regisztrátornál, a kapcsolódó adatok (pl. névkiszolgálók) beállítását, valamint a domain érvényességének folyamatos nyomon követését és megújítását a szolgáltatás időtartama alatt.

Ügyfél a regisztráció igénylés elküldésével kijelenti, hogy a kiválasztott tld (végződés) nyilvántartó szervezete által előírt szabályozást elfogadja. A .hu domainekre vonatkozó mindenkorai regisztrációs szabályokat a magyar hivatalos Domainregisztrációs Szabályzat tartalmazza (www.domain.hu), a külföldi domainekre vonatkozó szabályok pedig az ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) honlapján (www.icann.org) találhatók.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Ügyfél által megadott adatok helyességéért.

Az Ügyfél kijelenti, hogy a domain igénylésével, delegálásával és fenntartásával kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató és az adott tld-hez tartozó nyilvántartó döntéseit elfogadja. (pl. nem valós adatok megadása esetén a domain törlési listára és zárolásra kerül).

A domain-szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Online adminisztrációs felület biztosítása új domain regisztrációhoz, illetve átregisztrációhoz (.hu, .com, .net, .org, .eu, .info és további végződések esetén).
- Az Ügyfél által megadott adatok alapján automatizált domain-regisztráció, illetve átregisztráció lebonyolítása.
- Éves díj ellenében korábban regisztrált domain fenntartása.
- Lejárt domain újraaktiválása - bizonyos esetekben pótdíj ellenében.
- Pótdíj ellenében .hu domain faktorizálása.

A domain-regisztráció elindításának feltétele a tulajdonosi adatok megadása az online adminisztrációs felületen, valamint a regisztrációs díj megfizetése. A domain-regisztráció, illetve -fenntartás megkezdése után pénzvisszatérítésre nincs lehetőség.

A .hu domain igénylése során a domain-igénylő köteles nyilatkozni az alábbiakról:

- Az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek.
- A magyar hivatalos Domainregisztrációs Szabályzat rendelkezéseit elfogadja, és azokat a domain igénylés és fenntartás teljes időtartama alatt magára nézve kötelezőnek tekinti.
- A domain névvel kapcsolatos vitás kérdésekben aláveti magát az Alternatív Vitarendező Fórum döntéseinek.
- A hivatalos .hu Nyilvántartó Adatvédelmi Tájékoztatójában foglaltakat megismerte, és személyes adatainak az abban foglaltak szerinti kezelését elfogadja.

A szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatok tekintetében adatkezelőként vesz részt.

4.6. Szerverhoszting

A szerverhoszting szolgáltatás keretében az Ügyfél fizikai szerverét a Szolgáltató adatközpontjában helyezheti el. A szerverek elhelyezése mindhárom helyszínen rack szekrényben biztosított; a Victor Hugo utcai szerverteremben emellett polcos rendszer is rendelkezésre áll. A szolgáltatás magában foglalja az internet hálózati csatlakozást, a folyamatos áramellátást, a hűtést, valamint a szerver fizikai biztonságának biztosítását.

A Szolgáltató a szerverek fizikai elérését az Ügyfél részére előzetes, minimum 1 órával korábban kezdeményezett egyeztetést követően, folyamatosan, a hét minden napján 0–24 órában biztosítja. Hiba esetén IP konzol, telefonon elérhető operátor, illetve folyamatos hálózati ügyelet biztosított.

Az Ügyfél köteles az ügyfélportálon keresztül előre jelezni a belépni kívánó személy(ek) adatait, és a Szolgáltató jogosult a belépéshez szükséges személyes adatok megadását kérni.

A Szolgáltató a szerverhoszting szolgáltatások mellett a weboldalon feltüntetett egyéb hoszting és kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások külön megrendelés alapján vehetők igénybe.

A szolgáltatása nyújtása során a Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatok tekintetében adatkezelőként vesz részt, azonban az Ügyfél által a szerveren tárolt személyes adatok tekintetében sem adatkezelőnek, sem pedig adatfeldolgozónak nem minősül.

4.7. Szoftver bérlet

A szoftverbérlet szolgáltatás keretében az Ügyfél számára a Szolgáltató harmadik fél által biztosított szoftverlicencek használati jogát biztosítja a bérleti időszakra. A Szolgáltató kizárólag szoftverlicencek közvetítését és technikai biztosítását végzi.

A szoftverek használatára vonatkozó licencfeltételek betartásáért, valamint a szoftverek jogszerű használatáért kizárólag az Ügyfél felel. Az Ügyfél a megrendeléssel a szoftverek gyártója és licencadója által meghatározott felhasználási feltételeket elfogadja. A Szolgáltató a szoftverek gyártója és licencadója által meghatározott felhasználási feltételek tartalmáért, változásáért és értelmezéséért nem felel.

A szoftverbérlet során a Szolgáltató a szoftvert nem kizárólagos használatra biztosítja az Ügyfél részére. Az Ügyfél a szoftver felett tulajdonjogot nem szerez, kizárólag a Szerződésben és a vonatkozó licencfeltételekben meghatározott keretek között jogosult annak használatára.

A szoftverbérlethez kapcsolódóan a Szolgáltató rendelkezésre állási szintet nem garantál.

A Szolgáltató jogosult a licencdíjak változását, és az árfolyamváltozást a díjakban érvényesíteni.

A Szolgáltató a harmadik fél szoftver szolgáltató által meghatározott mindenkori licenclési követelményeknek megfelelően, jogosult a licencek rendszeres ellenőrzésére, az Ügyfél pedig köteles teljeskörűen közreműködni a szoftver audit elvégzésében.

Amennyiben az Ügyfél a licenccfeltételeket megszegi, vagy a licencek ellenőrzésére és auditjára vonatkozó közreműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani. Ilyen esetben az Ügyfél a felmondás időpontjától függetlenül a tárgydíjszakra esedékes teljes díj megfizetésére köteles.

A szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatok tekintetében adatkezelőként vesz részt.

4.7.1. Microsoft® szoftverlicenc bérlet

A Microsoft® SPLA (Service Provider License Agreement) licenc szolgáltatás keretében az ügyfél számára a szolgáltató Microsoft® szoftverek használati jogát biztosítja a bérleti időszakra, a Microsoft® SPLA használati feltételei szerint.

A bérelhető SPLA szoftverek típusai a Szolgáltató weboldalán érhetőek el.

A szolgáltatás tárgyhavi megrendelése és lemondása esetén is teljes havi díj kerül kiszámlázásra, időarányos elszámolásra nincs lehetőség, a Microsoft® felé történő elszámolással összhangban.

A Szolgáltató a szoftverlicenceket megrendelt licenc szám alapján biztosítja. Az Ügyfél kizárólag a megrendelt licencmennyiséget jogosult használni. A licenclési alapját a használatra jogosult felhasználók száma képezi, nem pedig az egyidejűleg bejelentkezett vagy a szolgáltatást ténylegesen használó felhasználók száma.

A megrendelt mennyiséget meghaladó licenc használat esetén a túllépés díjköteles, a túlhasználatra teljes havi díj fizetendő.

Az SPLA licencek nyomon követése és riportolása az Ügyfél, vagy az általa megbízott adminisztrátor felhasználó feladata.

Az Ügyfél kizárólag a Szolgáltatótól bérelt dedikált - vagy virtuális szerveren jogosult használni a szoftvert, ezt meghaladóan semmilyen jog nem illeti meg a szoftverrel kapcsolatban.

Ügyfél a Microsoft® SPLA szoftver bérlet szolgáltatás megrendelésével kifejezetten elfogadja a Microsoft® SPLA licencek használati feltételeit, melyek az alábbi linken érhetőek el:

[Microsoft Licenc Használati Feltételek](#)

4.7.2. Egyéb szoftverlicenc bérlet

A Szolgáltató által nyújtott egyéb szoftverlicencek esetében az Ügyfél köteles a vonatkozó harmadik fél licencfeltételeinek betartására, és azok jogszerű használatáért teljes körű felelősséggel tartozik.

A VEEAM licencek számlázása a tényleges felhasználás alapján történik az Ügyfél által megrendelt szolgáltatások, vagy a Szolgáltató auditja alapján. A szolgáltatás tárgyhavi megrendelése és lemondása esetén is teljes havi díj kerül kiszámlázásra, időarányos elszámolásra nincs lehetőség, a VEEAM felé történő elszámolással összhangban.

4.8. Rendszergazdai szolgáltatások

A rendszergazdai üzemeltetés szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Ügyfél szervereinek és informatikai rendszereinek folyamatos működését biztosítja.

A szolgáltatás a megrendelés alapján magában foglalja operációs rendszerek és tűzfalak telepítését, szerverek konfigurálását, frissítését, biztonsági mentését, folyamatos monitorozását, felügyeletét és hibakezelését, valamint 24 órás rendszergazdai ügyelet biztosítását.

A szolgáltatás pontos tartalma és terjedelme a megrendelésben foglaltak szerint kerül meghatározásra, amely alapján a fenti szolgáltatási elemek köre eltérhet, így nem minden felsorolt szolgáltatási elem képezi a szolgáltatás részét.

A szolgáltatás a mentéshez szükséges fizikai és technikai erőforrások biztosítását nem tartalmazza.

A szolgáltató a szerveren futó környezetért és a Szolgáltató által telepített és üzemeltetett alkalmazásokért felelős.

Az Ügyfél által telepített alkalmazások üzemeltetését nem végzi, ezen alkalmazások hibájából adódó problémákért és teljesítménycsökkenésért felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás biztonságos és szabályszerű működtetése érdekében a rendszerek feletti adminisztrátori (root) jogosultság kizárólag a Szolgáltatót illeti meg, az Ügyfél részére ilyen jogosultság nem kerül átadásra, kivéve, ha a felek erről kifejezetten eltérően állapodnak meg.

Az üzemeltetési szolgáltatás keretében a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását előre meghatározott havi üzemeltetési órakeret alapján végzi. Az üzemeltetési órakeret a szolgáltatáshoz kapcsolódó üzemeltetési, karbantartási, hibaelhárítási tevékenységek

időráfordítását tartalmazza. A minimálisan elszámolandó időegység 1 üzemeltetési óra, és minden megkezdett óra teljes óraként kerül elszámolásra.

Az üzemeltetési órakeret felhasználásának elszámolása – eltérő megállapodás hiányában – negyedéves időszakra vetítve történik, havi szintű elszámolásra nem kerül sor. A havi üzemeltetési órakeret a negyedév során összevontan használható fel (pl. havi 1 óra üzemeltetési órakeret esetén negyedévente összesen 3 óra áll rendelkezésre). Amennyiben az Ügyfél az adott negyedévben az összesített üzemeltetési órakeretet meghaladja, a túllépés külön díjazás mellett kerül kiszámlázásra. Az adott negyedévben fel nem használt órakeret nem vihető át a következő negyedévre, és nem halmozható.

A rendszergazdai szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Ügyfél eseti megrendelése alapján egyszeri jellegű telepítési, konfigurációs és beállítási feladatokat is elláthat, amelyek nem minősülnek folyamatos üzemeltetési szolgáltatásnak.

A Szolgáltató az Ügyfél kérésére munkaidőn kívül végzett tevékenységei esetén az irányadó üzemeltetési óradíj tekintetében felár alkalmazására jogosult az alábbiak szerint:

- munkanapokon 18:00–22:00 és 06:00–08:00 között: +50%
- 22:00–06:00 között, továbbá hétvégén és munkaszüneti napokon: +100%

Az üzemeltetési szolgáltatás keretében az Ügyfél köteles a szolgáltatás rendeltetésszerű működéséhez szükséges karbantartási időablakokat biztosítani a Szolgáltató számára. Amennyiben az Ügyfél nem együttműködő a karbantartások, frissítések elvégzésével kapcsolatban, rendszeresen nem reagál a szolgáltató megkereséseire, nem biztosítja a karbantartáshoz szükséges időablakokat, úgy a frissítések hiányából fakadó esetleges üzembiztonsági, információbiztonsági, kiberbiztonsági és későbbi rendelkezésre állási incidensek tekintetében minden felelősség az Ügyfelet terhel.

Az üzemeltetési szolgáltatás keretében az Ügyfél köteles a szolgáltatás rendeltetésszerű működéséhez szükséges tárterület-kapacitást folyamatosan biztosítani. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a rendelkezésre álló tárterület kimerülése vagy annak kritikus szintre csökkenése a szolgáltatott informatikai rendszerek működésében hibát, teljesítménycsökkenést, adatvesztést, adatbázis-sérülést, szolgáltatáskimaradást vagy egyéb üzemeltetési problémát okozhat.

Amennyiben a Szolgáltató megállapítja, hogy az Ügyfél által igénybe vett tárterület kapacitása olyan mértékben csökkent, amely a rendszer biztonságos vagy rendeltetésszerű működését veszélyeztetheti, erről elektronikus úton értesíti az Ügyfelet, egyidejűleg tájékoztatást adva a szükséges intézkedésekről, különösen a tárterület bővítésének vagy a rendelkezésre álló tárterület felszabadításának szükségességéről.

Amennyiben az Ügyfél az első értesítéstől számított 5 munkanapon belül nem reagál, illetve nem teszi meg a szükséges intézkedéseket, a Szolgáltató ismételt figyelmeztetést

küld az Ügyfél részére. Az ismételt figyelmeztetésben a Szolgáltató további 5 munkanap határidőt biztosít az Ügyfél számára a szükséges intézkedések megtételére.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a tárterület hiányából eredő kockázatokra a Szolgáltató a jelen pont szerint felhívta a figyelmet, a Szolgáltató nem felel a tárterület-kapacitás elégtelenségéből eredő semmilyen közvetlen vagy közvetett kárért, ideértve különösen a szolgáltatás kiesését, teljesítménycsökkenését, adatsérülést, adatvesztést, üzleti veszteséget vagy egyéb következménykárokat.

Amennyiben az Ügyfél az ismételt figyelmeztetésben meghatározott határidő lejártáig sem biztosítja a rendszer biztonságos működéséhez szükséges tárterületet, illetve nem tesz érdemi intézkedést a probléma megszüntetésére, a Szolgáltató jogosult a monitoring rendszerben beállított riasztás leállítására, valamint jogosult az üzemeltetési szolgáltatásra vonatkozó szerződést rendes felmondással, 30 naptári napos felmondási idővel megszüntetni.

A szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatok tekintetében adatkezelőként, az Ügyfél által az üzemeltetett szerveren tárolt személyes adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

4.9. Mentési szolgáltatások (backup)

A Szolgáltató a szolgáltatásokhoz kapcsolódóan mentési (backup) megoldásokat biztosíthat, amelyek célja az Ügyfél által használt rendszerek és adatok biztonsági másolatainak készítése és tárolása. A mentési szolgáltatások technikai megvalósítása FTP-alapú mentési megoldással, valamint Veeam szoftver használatával történhet.

A Backup FTP szolgáltatás keretében a Szolgáltató kizárólag tárhelyet biztosít a mentések fogadására. A mentések gyakoriságának, megőrzési idejének és egyéb technikai paramétereinek beállítása és konfigurálása az Ügyfél feladata a saját rendszerében.

A Veeam alapú mentési szolgáltatás keretében a mentési feladatok (backup jobok) konfigurálása történhet a Szolgáltató vagy az Ügyfél által, a felek közötti megállapodás és az igénybe vett szolgáltatási csomag feltételei szerint. A mentések gyakorisága, megőrzési ideje és egyéb technikai paraméterek ennek megfelelően kerülnek meghatározásra.

4.10. Kubernetes

A Kubernetes szolgáltatás keretében a Szolgáltató – az OpenStack-alapú infrastruktúrától eltérően – konténeralapú futtatási, tárolási és menedzsmentmegoldásokat biztosít. A platform lehetővé teszi a klaszterek, valamint az azokhoz kapcsolódó számítási és tárolási erőforrások központi kezelését és felügyeletét.

A szolgáltatás támogatja az alkalmazások automatizált telepítését, skálázását, frissítését és üzemeltetését, továbbá magas rendelkezésre állást és rugalmas erőforrás-kezelést

biztosít. A Kubernetes platform előnyei közé tartozik különösen az automatizáció, a hordozhatóság, a terheléselosztás, valamint a gyors és dinamikus skálázhatóság.

A Szolgáltató szakértői - egyedi megállapodás alapján, valamint a platform adottságainak és a rendelkezésre álló kapacitások figyelembevételével - támogatják az Ügyfelet az optimális infrastruktúra és alkalmazáskörnyezet kialakításában.

4.11. Cloud szolgáltatás

A Szolgáltató a cloud szolgáltatás keretében modern, skálázható és magas rendelkezésre állású felhőalapú infrastruktúrát biztosít az Ügyfél részére.

A szolgáltatás rugalmas erőforrás-kezelést tesz lehetővé, amelynek keretében a számítási, tárolási és hálózati kapacitások az aktuális igényekhez igazíthatók.

A Szolgáltató a felhőalapú erőforrásokat automatizált, API-n keresztül is vezérelhető módon biztosítja, így az Ügyfél igény szerint képes virtuális gépeket létrehozni, módosítani vagy megszüntetni.

A szolgáltatás használatalapú, óradíjas elszámolási modell szerint működik, így az Ügyfél kizárólag a ténylegesen felhasznált erőforrások után köteles díjat fizetni.

A szolgáltatás célja költséghatékony, gyorsan skálázható és üzletileg rugalmas informatikai környezet biztosítása, különösen olyan működési környezetekben, ahol az erőforrásigény időszakosan vagy dinamikusan változik.

A Szolgáltató a cloud szolgáltatás keretében adatmentést nem biztosít, a cloud szolgáltatás igénybevétele során elhelyezett adatok és tartalmak mentése minden esetben az Ügyfél felelőssége.

Az Ügyfél tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató a cloud szolgáltatások folyamatosságának biztosítása érdekében hetente biztonsági mentéseket készítsen, azonban ezek nem minősülnek teljes körű adatmentési szolgáltatásnak, és nem helyettesítik az Ügyfél saját mentési tevékenységét.

A cloud szolgáltatás használata során a Szolgáltató az Ügyfél által tárolt vagy kezelt adatok tartalmához nem fér hozzá, azokat nem ismeri meg és nem kezeli.

A Szolgáltató a cloud szolgáltatások mellett a weboldalon feltüntetett egyéb kiegészítő és opcionális szolgáltatásokat is nyújthat, amelyek külön megrendelés alapján vehetők igénybe.

A szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatok tekintetében adatkezelőként, az Ügyfél által a szerveren tárolt személyes adatok tekintetében adatfeldolgozóként vesz részt.

4.12. Egyéb szolgáltatások

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben részletezett szolgáltatásokon túl további kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat, így különösen további IP-címek biztosítását, VLAN-, LVS- és VPN-szolgáltatásokat, emelt szintű monitoringot, egyedi portkonfigurációkat, internetkapcsolati szolgáltatásokat és egyéb kapcsolódó megoldásokat. A kiegészítő szolgáltatások köre nem teljes körű; az aktuálisan elérhető szolgáltatásokról és azok feltételeiről a Szolgáltató weboldalán található tájékoztatás, vagy egyedi megkeresés alapján adott felvilágosítás az irányadó.

5. Rendelkezésre állás

Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatásokat az alábbi éves rendelkezésre állás mellett biztosítja.

RackForest helyszínek:

- I. 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.
- II. 1108 Budapest, Kozma u. 2.
- III. 1087 Budapest, Asztalos Sándor u. 13.

- Áramellátás 99,99 %
- Klimatizálás 99,99 %
- Hálózat 99,95 %
- IP kapcsolat 99,95 %

Az áramellátás rendelkezésre állása az A és B szünetmentes áramkörök együttes, redundáns működésére vonatkozik; kiesésnek az A és B áramkör egyidejű meghibásodása vagy megszakadása minősül.

A klimatizálás vállalt rendelkezésre állása a szerverterem hidegfolyosóján mért 22 ± 2 °C közötti hőmérséklet biztosítása mellett értendő.

Szolgáltatásokra vonatkozó éves rendelkezésre állási szintek:

- szerver hoszting szolgáltatás minimum 99,9%
- webtárhely szolgáltatás minimum 99,9%
- virtuális szerver szolgáltatás minimum 99,9%
- üzleti email szolgáltatás minimum 99,9%
- rack szekrény bérlet és hoszting szolgáltatás minimum 99,9%
- dedikált szerver szolgáltatás minimum 99,9%

- cloud szolgáltatás minimum 99,9%

Amennyiben a szolgáltatás éves rendelkezésre állása a tárgyévben a vállalt mérték alá csökken, úgy Szolgáltató a tárgyévben bekövetkező további szolgáltatáskiesések esetén a kiesés időtartamára eső havi bérleti díj időarányos részének háromszorosát kötbérként az Ügyfél részére jóváírja, amely a következő esedékes díjba beszámításra kerül.

6. Karbantartás és hibaelhárítás

6.1 Tervezett karbantartás

Szolgáltató jogosult negyedévente összesen legfeljebb 3 óra időtartamú tervezett üzemszünetet tartani, a szükséges karbantartási munkálatok elvégzése céljából.

A tervezett karbantartásról a Szolgáltató az Ügyfelet legalább 5 munkanappal előre a megadott e- mailcímen értesíti. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, a be nem jelentett adatváltozás miatt bekövetkező sikertelen értesítés esetén.

A tervezett karbantartás időtartama az 5. pont szerinti rendelkezésre állási időbe nem számít bele.

6.2 Sürgős karbantartás

A Szolgáltató jogosult sürgős, előre nem tervezhető karbantartási vagy hibaelhárítási munkálatok elvégzése érdekében a szolgáltatást ideiglenesen korlátozni vagy szüneteltetni, amelyről az Ügyfelet lehetőség szerint előzetesen, vagy ennek hiányában a lehető legrövidebb időn belül az ügyfélportálon megadott e-mail címen értesíti.

A sürgős karbantartás időtartama az 5. pont szerinti rendelkezésre állási időbe nem számít bele.

6.3 Hibabejelentés és hibaelhárítás

Az Ügyfél a Szolgáltató által biztosított műszaki hibabejelentésre szolgáló elérhetőségén keresztül jogosult a szolgáltatás meghibásodását bejelenteni, preferáltan az [Ügyfélportálon](#) keresztül.

A hibabejelentés lehetősége kizárólag abban az esetben áll az Ügyfél rendelkezésére, amennyiben valamennyi esedékes díjfizetési kötelezettségének eleget tett.

Munkanapnak minősülnek a hétfőtől péntekig tartó napok, kivéve a munkaszüneti napokat.

A Szolgáltató munkanapokon 08:00 és 17:30 óra között valamennyi szolgáltatás tekintetében a hibabejelentést követően 120 percen belül megkezdji a hibabehatárolást és hiba kezelését, a hibabejelentés bármely elérhető csatornán történő beérkezése esetén.

Egyéb hibaelhárítási szabályok:

- Domain és webtárhely szolgáltatások esetében a hibabehatárolás és hibaelhárítás kizárólag munkanapokon 08:00 és 17:30 óra között történik. Ezen időszakon kívül a Szolgáltató telefonos hibabejelentést nem fogad, kizárólag ügyfélportálon vagy e-mailben beérkező hibabejelentéseket rögzít, és azok elhárítását a következő munkanapon kezdi meg.
- Dedikált szerver, VPS, szerverhoszting, cloud és rendszer üzemeltetés szolgáltatások esetében telefonon tett hibabejelentés esetén a Szolgáltató 20 percen belül megkezdji a hibabehatárolást és a hiba kezelését. Egyéb hibabejelentési csatornák esetében az általános, 120 perces megkezdési idő az irányadó. Ezen szolgáltatások esetében munkanapokon kívül, valamint a munkanap 08:00-17:30 időszakon túl a Szolgáltató kizárólag telefonon bejelentett hibák kezelését végzi, az ügyfélportálon vagy e-mailben beérkező hibabejelentéseket rögzíti, és azok elhárítását a következő munkanapon kezdi meg.

A hibaelhárítás a hiba megszűnéséig folyamatosan zajlik. A hibaelhárítás befejezési ideje nem garantált, azt a hiba jellege, összetettsége, valamint a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmények befolyásolhatják.

A Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szolgáltatás kiesés az 5. pont szerinti rendelkezésre állási időbe nem számít bele.

6.4 Felelősség kizárása

A Szolgáltató nem felel a szolgáltatás elérhetetlenségéért vagy minőségromlásáért, amennyiben az:

- harmadik fél rendszereinek hibájából,
- nem rendeltetésszerű használatból,
- vagy az Ügyfél infrastruktúrájának hibájából ered.

A Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét a fentiekből eredő közvetett károkért, elmaradt haszonért vagy üzleti veszteségért.

7. Díjak és fizetési feltételek

7.1. Díjak és díjmódosítás

A szolgáltatások díjai a Szolgáltató hivatalos honlapján (www.rackforest.com) érhetőek el. A honlapon nem elérhető díjakról, csomagokról vagy egyedi ajánlatokról az Ügyfél e-mailben vagy az ügyfélportalon keresztül kérhet további tájékoztatást.

A feltüntetett árak eltérő jelzés hiányában nettó árak, amelyekhez a hatályos jogszabályok szerint felszámított általános forgalmi adó kerül hozzáadásra.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjait bármikor egyoldalúan módosítani. A díjmódosításra különösen, de nem kizárólagosan sor kerülhet a gazdasági környezet változása, infláció, árfolyamváltozás, energia- és üzemeltetési költségek, bérleti díjak, jogszabályi változások, illetve egyéb üzleti vagy működési szempontok alapján azzal, hogy a Szolgáltató a díjmódosítást nem köteles egyedileg indokolni.

A díjmódosításról a Szolgáltató az Ügyfelet e-mailben értesíti, legalább 30 naptári nappal a módosított díjak hatályba lépése előtt.

A díjmódosítás az értesítésben megjelölt időponttól lép hatályba.

Amennyiben az Ügyfél a tájékoztatást követő 30 naptári napon belül nem jelez kifogást, a díjmódosítás az Ügyfél részéről elfogadottnak minősül.

Ha az Ügyfél a módosított feltételeket nem tartja elfogadhatónak, a szerződést a módosítás hatályba lépése előtt indoklás nélkül felmondhatja. A már kifizetett díjak a felmondás esetén sem járnak vissza.

A mért fogyasztású szolgáltatás villamosenergia-fogyasztásának és a hálózathasználati díjnak módosításából eredő díjváltozás a Szolgáltató értesítésének napjától automatikusan érvényesítésre kerül.

A határozott idejű szerződések tekintetében az árakról és azok alakulásáról az egyéni szerződések rendelkeznek.

7.2. Számlázási és fizetési feltételek

7.2.1. Számlázási rend

A szerződés fordulónapját a szolgáltatás típusától, illetve a díjfizetés gyakoriságától függően a Szolgáltató határozhatja meg. A szolgáltatás díja a megrendelésben rögzített díjon és díjfizetési gyakoriság szerint vagy - egyszeri díjak esetén - összegszegben előre fizetendő. A szolgáltató a szolgáltatási időszak díjáról számlát vagy díjbekérőt állít ki Ügyfél részére.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltató felé jelezni, ha valamely szolgáltatás díjáról nem kap számlát vagy díjfizetésre vonatkozó értesítést. A számla vagy értesítés elmaradása nem mentesíti az Ügyfelet a díjfizetési kötelezettség teljesítése alól.

A Szolgáltató jogosult a fizetési határidő lejáratá előtt a fizetés esedékességére vonatkozó tájékoztatást küldeni az Ügyfél részére.

7.2.2. Díjfizetés és fizetési módok

Az Ügyfél a szolgáltatások esedékes díját a jelen ÁSZF-ben, illetve a számlán, díjbekérőn vagy egyéb értesítésben meghatározott esedékesség szerint köteles megfizetni.

Az Ügyfél a szolgáltatások díját banki átutalással, PayPal fizetési móddal, valamint bankkártyás fizetéssel egyenlítheti ki.

A banki átutalás beazonosítása érdekében az Ügyfél köteles a számla vagy díjbekérő sorszámát az utalás közlemény rovatában feltüntetni.

A banki befizetések és átutalások feldolgozása és jóváírása kizárólag munkanapokon történik, a befizetés időpontjától függetlenül.

A PayPal, valamint bankkártyás fizetések jóváírása rendszerint azonnal megtörténik. A fizetési rendszer esetleges hibájából, késedelméből vagy átmeneti kieséséből eredő jóváírási késedelemért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

7.2.3. Automatikus bankkártyás terhelés

Amennyiben az Ügyfél az ügyfélfiókjában elmenti bankkártyaadatait, ezzel kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a mindenkor esedékes díjak összegét az esedékesség napján automatikusan levonja az elmentett bankkártyáról. Az Ügyfél köteles biztosítani, hogy a megadott bankkártya érvényes legyen, valamint a szolgáltatási díjak kiegyenlítéséhez szükséges fedezettel rendelkezzen.

Amennyiben a terhelés az esedékesség napján sikertelen, a Szolgáltató további automatikus terhelési kísérleteket tehet az esedékességet követő 1. és 4. naptári napon. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató legfeljebb három alkalommal kísérli meg az esedékes díj beszedését az elmentett bankkártyáról.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az automatikus terhelési kísérletek sikertelensége nem mentesíti az esedékes díj megfizetésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, ha a terhelés fedezethiány, banki elutasítás, lejárt vagy érvénytelen bankkártya, technikai hiba vagy egyéb, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem teljesül.

A Szolgáltató jogosult a sikertelen automatikus terhelés esetén értesítést küldeni, valamint a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendelkezések szerint eljárni. A meghatározott automatikus terhelési kísérleteken felül a Szolgáltató további kísérlet megtételére nem köteles.

Amennyiben az automatikus terhelés sikertelen, az Ügyfél köteles a fennálló díjakat a Szolgáltató által biztosított egyéb fizetési lehetőségek valamelyikén rendezni.

A Szolgáltató a bankkártya adatokat nem tárolja és azokhoz közvetlenül nem fér hozzá; a bankkártyaadatok kezelését és biztonságos tárolását kizárólag a fizetési szolgáltató végzi.

7.2.2. Cloud szolgáltatás számlázása és díjfizetése

A cloud szolgáltatás igénybevételének feltétele érvényes bankkártya-fizetési adatok elmentése az Ügyfélfiókban.

A számlázás utólagosan, a tényleges használat alapján történik, és a szolgáltatás aktiválásának időpontjától indul.

A szolgáltatás díja a megrendelésben rögzített díjon, óradíjas elszámolás alapján kerül meghatározásra. Minden megkezdett óra külön kerül elszámolásra szolgáltatásonként, amely során a megkezdett óra teljes órának számít, függetlenül a tényleges igénybevétel időtartamától.

Amennyiben a felhasználás alapján számított díj eléri a havi díj összegét, további díj nem kerül felszámításra, így az adott időszakban fizetendő összeg nem haladja meg a havi díjat (díjmaximum).

A virtuális gép (a továbbiakban: VM) átméretezése (vCore), memória vagy más erőforrás-paraméter módosítása) számlázási szempontból két különálló erőforrásként kerül elszámolásra: az átméretezés előtti konfiguráció (a továbbiakban: korábbi erőforrás) és az átméretezés utáni konfiguráció (a továbbiakban: új erőforrás).

A korábbi erőforrás számlázása az átméretezés időpontjáig történő tényleges óraszám alapján, az adott konfigurációra érvényes óradíjjal történik. Az új erőforrás számlázása az átméretezés időpontjától kezdődően, az új konfigurációra érvényes óradíjjal történik. A havi díjmaximum minden egyes erőforráshoz külön-külön kerül alkalmazásra, és nem összegződik az átméretezési láncon belül. Ennek következtében, amennyiben a VM-et az Ügyfél a tárgyhónapon belül átméretezi, előfordulhat, hogy a számlázott összeg meghaladja azt az összeget, amelyet az Ügyfél akkor fizetne, ha az átméretezés nem történt volna meg, és a VM változatlan konfigurációban üzemelt volna a teljes hónapban.

A Szolgáltató ezt a számlázási modellt a számlázási rendszer egységessége és

átláthatósága érdekében alkalmazza, összhangban a nemzetközi felhőszolgáltatási piacon kialakult gyakorlattal.

Amennyiben a felhasználás értéke eléri az előre meghatározott limitet, a Szolgáltató jogosult a fennálló összeg azonnali levonására és hóközi számla kiállítására. Az Ügyfél az aktuális használati limitet az ügyfélportálon tekintheti meg.

Amennyiben az összeg levonása sikertelen, a Szolgáltató akkor is számlát állít ki a teljes esedékes összegről.

Amennyiben a hónap során nem történik meg a limit elérése, a számla a következő hónap első munkanapján kerül kiállításra az előző havi összesített felhasználás alapján.

Amennyiben a limit elérése esetén az adott hónapból hátralévő napok száma kevesebb mint 7, hóközi számla nem kerül kiállításra, a számlázás a következő hó első munkanapján történik meg.

Cloud szolgáltatások esetén a fizetési kötelezettség esedékessége azon a napon áll be, amikor a Szolgáltató által meghatározott elszámolási limit elérésre kerül, vagy – amennyiben az elszámolási limit nem kerül elérésre – a tárgyhónapot követő hónap első naptári napján. A számla későbbi kiállítása vagy rendelkezésre bocsátása az esedékesség időpontját nem módosítja.

Az aktív szolgáltatások az ügyfélfiókban történő rendelkezésre állás ideje alatt díjkötelesek, függetlenül azok tényleges használatától.

7.2.3. Számlázási adatok

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatás keretében megadott számlázási adatokat (pl. név, cím, adószám, e-mail) naprakészen tartani. A Szolgáltató nem köteles a már kiállított számlákat módosítani, és az ezekből eredő követelésekért vagy károkért felelősséget nem vállal.

7.2.4. Automatikus megújulás

A szolgáltatás - a cloud szolgáltatás kivételével - a számlázási periódus végén a számlázási periódus időtartamával automatikusan meghosszabbításra kerül, kivéve, ha az Ügyfél a szolgáltatást a számlázási periódus vége előtt felmondja. Határozott időtartamú szerződés esetén a szolgáltatás megújítása az egyedi megállapodás alapján történik.

A cloud szolgáltatás folyamatos, használatalapú szolgáltatásnak minősül, amelyre nem vonatkozik meghatározott szolgáltatási periódus és annak automatikus megújítása. A

cloud szolgáltatás mindaddig aktív marad, amíg az Ügyfél azt az ügyfélportálon keresztül vagy egyéb, a Szolgáltató által biztosított módon nem törli vagy nem mondja fel.

Az esedékes díjak meg nem fizetése nem minősül a szerződés vagy az érintett szolgáltatás felmondásának. Amennyiben az Ügyfél a szerződést vagy valamely szolgáltatást fel kívánja mondani, azt külön, a regisztrált kapcsolattartó e-mail címéről, a Szolgáltató központi e-mail címére küldött elektronikus levélben (e-mail), vagy az ügyfélportálon keresztül, a szolgáltatáshoz rendelt felhasználói fiókkal történő bejelentkezést követően kell jeleznie. Cloud szolgáltatás esetén a szolgáltatás ügyfélportálon keresztül történő törlése a szolgáltatás felmondásának minősül.

A domain szolgáltatások minden esetben az adott regisztrációs időszakra vonatkoznak, és a következő regisztrációs időszakra vonatkozó díj meg nem fizetése esetén a domain a regisztrációs időszak lejártával megszűnhet, illetve a vonatkozó regisztrátori szabályok szerint törlésre vagy szabadon regisztrálható állapotba kerülhet.

7.3. Függő státuszú megrendelés

Függő státuszú megrendelésnek minősül minden olyan domain megrendelés, amelynek díját az Ügyfél megfizette, azonban a szolgáltatás aktiválásához és/vagy regisztrációjához szükséges további lépéseket nem teljesítette.

Szolgáltató a függő megrendelésekről a regisztrációt követően legalább két alkalommal, e-mailben értesíti az Ügyfelet a megrendelés véglegesítésének szükségességéről, valamint a véglegesítéshez szükséges teendőkről. Az értesítések az Ügyfél által megadott kapcsolattartói e-mail címre kerülnek megküldésre.

Amennyiben az Ügyfél a fenti értesítések ellenére a fizetés napjától számított 60 naptári napon belül nem véglegesíti a megrendelést, a Szolgáltató jogosult a megrendelést törölni a rendszerből.

Amennyiben a szolgáltatás az Ügyfél érdekkörében felmerült okból – különösen a megrendelés véglegesítéséhez szükséges adatszolgáltatás, nyilatkozat megtétele vagy egyéb szükséges teendők elmulasztása miatt – meghiúsul a Szolgáltató jogosult a már kiállított és kiegyenlített számla összegét meghiúsulási kötbér jogcímén megtartani.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja a függő megrendelésekre irányadó fenti eljárásrendet (értesítési rend, törlés és elszámolás).

7.4. Fizetési késedelem

Az Ügyfél fizetési késedelembe esik, amennyiben az esedékes díjat annak esedékességéig nem egyenlíti ki. A Szolgáltató jogosult fizetési emlékeztetőt vagy felszólítást küldeni az Ügyfél részére, valamint a jelen ÁSZF-ben meghatározott, fizetési késedelem esetére irányadó intézkedéseket alkalmazni.

A Szolgáltató által az Ügyfél által az ügyfélportálon megadott kapcsolattartási e-mail címre küldött értesítések az elküldés napján kézbesítettnek minősülnek. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, a be nem jelentett adatváltozás miatt bekövetkező sikertelen értesítés esetén.

A Szolgáltató a fizetési késedelem fennállásával, valamint az abból eredő intézkedésekkel és jogkövetkezményekkel kapcsolatban nem köteles az Ügyfelet telefonon értesíteni.

A fizetési késedelem számítása a fizetési kötelezettség esedékességének napjától történik.

Az esedékességtől számított fizetési késedelem fennállása esetén a Szolgáltató jogosult az Ügyfél részére új szolgáltatások létrehozását, valamint a meglévő szolgáltatások bővítését felfüggeszteni.

7.4.1. Szolgáltatás korlátozása fizetési késedelem esetén

Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására.

A korlátozás feloldására akkor kerülhet sor, ha az Ügyfél a korlátozott szolgáltatással kapcsolatban fennálló valamennyi lejárt díjtartozását maradéktalanul rendezte.

Amennyiben a Szolgáltató az Ügyfél fizetési késedelme miatt a szolgáltatást korlátozza, az nem érinti az Ügyfél díjfizetési kötelezettségét. A szolgáltatás díja a korlátozás időtartama alatt is esedékes, a korlátozásra tekintettel az Ügyfél nem jogosult az esedékes díjak csökkentésére.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása előtt legalább 5 munkanappal értesíti az Ügyfelet az ügyfélportálon megadott kapcsolattartási e-mail címen.

Cloud szolgáltatás esetén eltérő szabály alkalmazandó: a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást az esedékességet követő 5. naptári naptól korlátozni. A Szolgáltató a korlátozást megelőzően elektronikus úton értesíti az Ügyfelet az ügyfélportálon megadott kapcsolattartási e-mail címen.

7.4.2. Szolgáltatás megszüntetése fizetési késedelem esetén

Amennyiben a díjtartozás a szolgáltatás korlátozását követően is fennáll, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás azonnali hatályú felmondására, a szolgáltatás megszüntetésére, valamint a szolgáltatás keretében tárolt adatok visszaállíthatatlan törlésére.

A Szolgáltató a szolgáltatás megszüntetése előtt legalább 5 munkanappal értesíti az Ügyfelet az ügyfélportálon megadott kapcsolattartási e-mail címen.

Cloud szolgáltatás esetén eltérő szabály alkalmazandó: a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást az esedékességet követő 10. naptári naptól megszüntetni, amennyiben a díjtartozás addig nem kerül teljes mértékben kiegyenlítésre. A Szolgáltató a megszüntetést megelőzően elektronikus úton értesíti az Ügyfelet az ügyfélportálon megadott kapcsolattartási e-mail címen.

Dedikált szerver szolgáltatás esetén a szolgáltatás megszüntetése automatikusan magában foglalja a szerver fizikai bontását (szétszerelését) is.

7.4.3. Követelés érvényesítése

Amennyiben az Ügyfél az esedékes díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítése érdekében a tartozást jogi képviselő részére átadni, illetve követeléskezelés céljából harmadik személy bevonásával érvényesíteni.

A Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat a jogi képviselő vagy követeléskezelő részére átadni.

7.4.4. Késedelmi kamat és behajtási költség

Az Ügyfél fizetési késedelme esetén a Szolgáltató jogosult a Polgári Törvénykönyv 6:155. §-a szerinti késedelmi kamat felszámítására.

Amennyiben az Ügyfél behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény értelmében vállalkozásnak minősül, a Szolgáltató jogosult továbbá a behajtási költségátalány érvényesítésére.

8. A szolgáltatás korlátozásának egyéb esetei és feltételei

Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint az Ügyfél tevékenysége sérti a jelen ÁSZF-ben megfogalmazott szabályokat és irányelveket, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal, előzetes figyelmeztetés nélkül, egyidejű értesítés mellett korlátozni, így különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:

8.1. Hálózati működés akadályozása vagy veszélyeztetése

Amennyiben az Ügyfél akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen a Szolgáltatás használati irányelvekben meghatározott eseteket.

8.2. Hozzájárulás nélküli hozzáférés engedélyezése

Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy hozzáférhetővé teszi.

8.3. Elégtelen vagy érvénytelen kapcsolattartási adatok

Az Ügyfél az ügyfélportálon megadott kapcsolattartási adatokon (email, telefon) nem elérhető. Amennyiben a Szolgáltató legalább két alkalommal, dokumentált módon megkísérli a kapcsolatfelvételt, és az Ügyfél 30 naptári napon belül nem reagál, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni, illetve – előzetes értesítést követően – a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal megszüntetni.

8.4. További szolgáltatások korlátozásának esetei

Amennyiben az Ügyfél több szolgáltatással is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az egyedi szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a korlátozást az Ügyfél által igénybevett valamennyi szolgáltatás vonatkozásában egyidejűleg és azonnali hatállyal alkalmazni.

8.5. Internethasználati szabályok megsértése

Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az internet használatára vonatkozó etikai szabályokat és szakmai szokásokat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását korlátozhatja.

8.6. A szolgáltatáshoz használt eszközök nem rendeltetésszerű használata

Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását korlátozhatja.

8.7. Egyéb rendelkezések

A szolgáltatásnak a fenti okokból történő, valamint az Ügyfél érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató felelőssége kifejezetten kizárt.

Amennyiben az Ügyfél a jogsértő vagy nem rendeltetésszerű állapotot a Szolgáltató felszólítása ellenére sem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felmondani, és az Ügyfél nem jogosult kártérítésre vagy díjvisszatérítésre az ilyen okból történő megszüntetés esetén.

9. Szolgáltatás használati irányelvek

Az Ügyfél köteles biztosítani az általa igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű és jóhiszemű használatát, valamint igénybe venni minden olyan számítástechnikai megoldást (szoftver vagy hardver), amely megakadályozza, hogy harmadik személyek az internet használatának alapelveit megsértő módon visszaéljenek az Ügyfél által igénybe vett szolgáltatásokkal.

Ügyfél a szolgáltatás igénybevételével kifejezetten tudomásul veszi, hogy tilos:

- a hálózati erőforrásokkal visszaélni, és ezáltal a hálózat teljesítményét csorbítani;
- a szolgáltatást jogszabályt sértő módon használni;
- bármely olyan hálózati hely irányelveit megsérteni, melyhez az Ügyfél a Szolgáltató hálózatán keresztül kapcsolódik;
- bármely más számítógép hálózat biztonságát gyengíteni;
- bármilyen hálózati helyre jogosulatlanul behatolni, vagy ezt megkísérelni;
- más felhasználó elérését jogosulatlanul használni, vagy a felhasználót korlátozni/megakadályozni jogosultsága használatában;
- bármely hálózati eszköz működését szándékosan zavarni, túlterhelni;
- számítógépes vírusokat szándékosan terjeszteni, vagy ezzel bárkit fenyegetni;
- a szolgáltatást becsületsértésre, rágalmazásra alkalmas, tisztességtelen, tévedésbe ejtő, tévedésben tartó tevékenység céljából használni;
- a szolgáltatáson keresztül másokat fenyegetni, megfélemlíteni;
- a szolgáltatást a szerzői jogok bármilyen megsértését eredményező tevékenység végzése céljával használni;

- más felhasználókról adatokat gyűjteni, a felhasználó előzetes hozzájárulása nélkül („sniffelés”)
- a Szolgáltató hálózatát kényszerűen elektronikus levelek (spam) küldésére használni;
- a Szolgáltató hálózatát kényszerűen elektronikus levelekre érkező válaszok begyűjtésére használni;
- a Szolgáltató hálózatán keresztül bármely terméket vagy szolgáltatást jogszabályba ütköző módon reklámozni;
- Az Ügyfél által elhelyezett szervereken tárolt weblapokat oly módon reklámozni, mely sértheti jelen szolgáltatási irányelveket;
- az e-mailek fejlécét szándékosan meghamisítani, vagy eltüntetni;
- felhasználói hozzáférés korlátozása céljából levélbombát küldeni – azaz nagyszámú e-mailek rövid idő alatt egy címzettnek, a szolgáltatás működésének akadályozása céljából;
- “hólabda” levelezést folytatni – azaz a címzettek folyamatos, láncszerű hozzáadásával gyorsan terjedő, tömeges e-maileket küldeni a Szolgáltató hálózatán keresztül.

10. Hálózati forgalom megfigyelésének feltételei

A Szolgáltató nem jogosult az adatforgalom tartalmának megismerésére, elemzésére, másolására vagy tartós megőrzésére, kivéve, ha erre jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi.

A Szolgáltató a hálózat biztonságát és zavartalan működését veszélyeztető vagy befolyásoló események esetén jogosult az adatforgalom technikai jellegű megfigyelésére és elemzésére, kizárólag a biztonságos működés helyreállítása, fenntartása, valamint incidenskezelés céljából. Az így megszerzett forgalmi adatokat kizárólag e célok eléréséhez szükséges mértékben használhatja fel.

A Szolgáltató jogosult továbbá számlázási és információbiztonsági célokból az Ügyfél adatforgalmára vonatkozóan napló- és forgalmi adatokat rögzíteni. A Szolgáltató ezeket az adatokat üzleti titokként kezeli, és kizárólag a meghatározott célok teljesítéséhez szükséges mértékben használja fel.

10. Felelősségi szabályok

10.1. Szolgáltatói felelősség

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás hibás vagy késedelmes teljesítése, szolgáltatási elégtelenség, adatvesztés esetében a Szolgáltató az Ügyfél vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató kártérítési felelősségének mértéke káreseményenként nem haladhatja meg az Ügyfél által igénybe vett Szolgáltatás 1 (egy) havi nettó díjának összegét. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által alkalmazott díjak kifejezetten a fenti felelősségkorlátozásra is tekintettel kerültek meghatározásra.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató ezen túlmenően nem felel a keletkezett károkért vagy az azok kiküszöböléséhez szükséges költségekért, kivéve azokat az eseteket, amikor a hatályos magyar jogszabályok a felelősség kizárását vagy korlátozását nem teszik lehetővé.

Mentesül a felelősség alól a Szolgáltató, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést, hibás teljesítést az ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa (*vis maior*).

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Ügyfél a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Ügyfél a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató felelőssége kifejezetten kizárt minden olyan esetben, amennyiben az Ügyfél által igénybe vett szolgáltatások korlátozására, valamint az Ügyfél által közzétett esetleges jogellenes tartalmak eltávolítására a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései alapján kerül sor.

A Szolgáltató semmi esetre sem felel az elmaradt haszonért, hírnévben okozott kárért és más nem vagyoni és egyéb következményes kárért, valamint a harmadik fél által okozott erőszakos rongálás (pl. kábelelvágás) okozta kárért.

Szolgáltató érdekkörén kívül esik különösen, de nem kizárólagosan:

- más rendszerek által okozott túlterhelés (pl.: hálózati, szoftver) miatt bekövetkező minőségromlás, hiba,
- nem rendeltetésszerű használat,
- operációs rendszer és más rendszerszoftverek hibája (pl.: adatbázis),
- a Szolgáltatás Ügyfél általi eléréséhez szükséges telekommunikációs feltételek.

Az Ügyfél által a Szolgáltatótól bérelt szoftverek (pl. Microsoft) működéséért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a szoftver gyártójának vagy az Ügyfélnek felróható okból bekövetkezett szoftverhibákért a Szolgáltató mindennemű felelőssége kizárt.

10.2. Ügyfél felelőssége

Az Ügyfél köteles gondoskodni a Szolgáltató által nem üzemeltetett rendszerek és berendezések vírus-, és kártékony programmentes működtetéséről, valamint illetéktelen behatolók elleni védelemről (pl.: tűzfal). A Szolgáltató nem felel a kártékony programok miatt bekövetkezett károkozásért, amelyek akár az Ügyfél berendezésein, akár az Ügyfél adatbázisaiban keletkeznek. Az Ügyfél felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé, amennyiben az általa üzemeltetett rendszerről kiinduló vírus vagy egyéb kártékony program, fertőzés az Ügyfél érdekkörén kívül kárt okoz.

Az Ügyfél eszközeinek, szolgáltatásainak felhasználásával okozott károkért, jogsértésekért az Ügyfél felel, és köteles helytállni a Szolgáltatóval szemben az ilyen okból érvényesített követelésekért, valamint megtéríteni a Szolgáltatónál felmerült valamennyi kárt.

Az Ügyfél köteles a regisztráció során megadott jelszavát bizalmasan kezelni. A Szolgáltató nem felel a jelszó illetéktelen megszerzéséből és azzal történő visszaélésből eredő károkért, valamint a jelszó felhasználásával végrehajtott tevékenységekért.

Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételéhez API kulcsot használ, azok biztonságos kezeléséért és az illetéktelen hozzáférés megakadályozásáért kizárólag az Ügyfél felel.

11. A szerződés megszűntetése

11.1 Ügyfél általi felmondás

Az Ügyfél jogosult a szerződést a megkezdett számlázási periódus utolsó napjára írásban felmondani. A felmondás benyújtható:

- a Szolgáltató székhelyére megküldött tértivevényes postai küldemény útján, vagy
- a regisztrált kapcsolattartói e-mail címről, a Szolgáltató központi e-mail címére küldött elektronikus levélben (e-mail), vagy
- a Szolgáltató ügyfélportálján ([Ügyfélportál](#)) keresztül, a szolgáltatáshoz rendelt felhasználói fiókkal történő bejelentkezést követően.

A felmondás a Szolgáltató általi írásos visszaigazolást követően, a megkezdett számlázási periódus utolsó napján lép hatályba.

A szerződés Ügyfél részéről történő felmondása az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól és a Szolgáltató a felmondási idő alatt is köteles a szolgáltatást nyújtani.

Ez alól kivételt képez, amennyiben az Ügyfél a felmondás során kifejezetten kéri a szolgáltatás azonnali vagy a felmondási idő előtti megszüntetését, amely esetben a Szolgáltató a szolgáltatást a kérelemnek megfelelően jogosult megszüntetni.

A szerződés Ügyfél általi felmondása esetén a Szolgáltatót sem visszafizetési kötelezettség, sem a szolgáltatási díj időarányos csökkentésének kötelezettsége nem terheli.

Cloud szolgáltatás esetén, amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást már nem kívánja használni, a szolgáltatás törlése vagy lemondása szükséges. A szolgáltatás törlésével a szolgáltatás azonnali hatállyal megszűnik, és a továbbiakban ahhoz kapcsolódó díj nem kerül felszámításra.

Határozott időtartamú szerződés esetén a határidő előtti felmondás feltételeit az egyedi megállapodás tartalmazza.

Az Ügyfél jogosult a felhasználói fiókjának törlését kérni. A Szolgáltató a fiók végleges törlését mindaddig jogosult elhalasztani, amíg az Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben fennálló valamennyi fizetési kötelezettsége nem kerül teljeskörűen rendezésre.

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben és a megrendelésben vállalt kötelezettségeit súlyosan megszegi, az Ügyfél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Ügyfél előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 naptári napon belül a szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

11.2 Szolgáltató általi felmondás

A Szolgáltató jogosult a szerződést indokolás nélkül, 30 naptári napos felmondási idővel rendes felmondással megszüntetni, mely esetben a már megfizetett díj időarányos részét az Ügyfél részére visszatéríti.

A Szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja a szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfél akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, vagy a jelen ÁSZF bármely rendelkezését megsérti, és az Ügyfél ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítését követően sem szünteti meg.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal megszüntetni abban az esetben is, ha az Ügyfél a szolgáltatást jogszabályba ütköző, harmadik személy jogait sértő vagy egyéb jogellenes tevékenységre használja.

Az azonnali hatályú felmondás esetén a Szolgáltató a már megfizetett díjakat nem téríti vissza.

A Szolgáltató a szerződés felmondásáról, valamint a szolgáltatás megszüntetéséről az Ügyfelet az ügyfélportálon megadott kapcsolattartói e-mail címére küldött elektronikus értesítéssel tájékoztatja.

11.3 Egyéb rendelkezések

A szolgáltatási szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése esetén.

A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Ügyféllel csak abban az esetben köt új szolgáltatási szerződést, ha az Ügyfélnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn.

A szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti a szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Ügyfél túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig köteles a díjvisszatérítésre.

A Szolgáltató jogosult az Ügyfél által nála elhelyezett eszközök, vagyontárgyak kiadását, elszállítását és szerviz célú átadását megtagadni minden olyan esetben, amikor az Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben bármely ki nem egyenlített számlatartozása áll fenn, függetlenül attól, hogy annak fizetési határideje lejárt-e.

A szolgáltatás megszűnése esetén az Ügyfél köteles a Szolgáltatónál elhelyezett valamennyi eszközt a megszűnés dátumát követő 10 munkanapon belül, a Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban elszállítani. Ezen időszakra Szolgáltató külön tárolási díjat nem számol fel.

Amennyiben az Ügyfél a fenti kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult minden megkezdett 30 naptári nap után havi nettó 10 000,- Ft összegű tárolási díjat felszámítani eszközönként.

Amennyiben a Szolgáltatónak az Ügyféllel szemben lejárt díjtartozásból eredő vagy egyéb jogcímen fennálló követelése áll fenn, a Szolgáltató jogosult az Ügyfél nála elhelyezett vagyontárgyainak visszatartására ezen követelések Ügyfél általi teljes körű megtérítéséig.

Amennyiben az Ügyfél a díjfizetési és/vagy elszállítási kötelezettségének a Szolgáltató felszólítását követően, a szerződés megszűnésétől számított 60 naptári napon belül sem tesz eleget, úgy a Szolgáltató kártérítési és elszámolási kötelezettség nélkül jogosult az Ügyfél eszközeit értékesíteni, felhasználni, vagy megsemmisíteni.

A Szolgáltató minden ésszerű intézkedést megtesz, illetve megtehet annak érdekében, hogy az Ügyfél által nem elszállított eszközökön tárolt adatok véglegesen és visszaállíthatatlanul törlésre kerüljenek.

Ezen eszközök vonatkozásában az Ügyfél semmilyen jogcímen nem támaszthat követelést a Szolgáltatóval szemben, és az eszközök vonatkozásában – különös tekintettel, az azokon tárolt adatokra – a Szolgáltató mindennemű felelőssége kizárt.

A Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató munkatársaival szemben súlyosan sértő, fenyegető, zaklató vagy agresszív magatartást tanúsít, amely a szolgáltatás teljesítését ellehetetleníti, illetve a munkavállalók biztonságát vagy emberi méltóságát súlyosan sérti.

12. Adattörlés

Az Ügyfél felelőssége a szolgáltatás keretében tárolt adatokról saját biztonsági mentést készíteni, kivéve, ha a Szolgáltató kifejezetten általa kezelt mentési szolgáltatás nyújtását vállalja.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás bármely okból történő korlátozását követő első naptól kezdődően a tárolt adatok törlésre kerülhetnek, és azok visszaállítása nem minden esetben biztosított.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy bármely szolgáltatás megszüntetése esetén az Ügyfél által tárolt adatok a megszüntetést követő első naptól kezdődően törlésre kerülhetnek, de Szolgáltató azokat legkésőbb a megszüntetést követő 30 naptári napon belül törli.

A szolgáltatás bármely okból történő korlátozását vagy megszűnését követően a Szolgáltató az adatok megőrzésére nem köteles, és az ebből eredő adatvesztésért felelősséget nem vállal.

13. Adatkezelés

A Szolgáltató a regisztráció vagy az egyedi szerződések során megadott adatokat bizalmasan kezeli, és azokat harmadik fél részére nem továbbítja. A személyes adatok kezelésére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokkal és az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásokra vonatkozó 2001. évi CVIII. törvény, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint a Szolgáltató [Adatvédelmi szabályzatának](#) rendelkezései az irányadók. A sütik (cookie-k) használatára és kezelésére vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató Sütinyilatkozata tartalmazza.

14. Titoktartás

Felek a szerződés tartalmát, valamint a szerződés teljesítése során egymásról tudomásukra jutott valamennyi információt üzleti titokként kezelik, és azokat harmadik személy részére nem hozzák nyilvánosságra, illetve nem teszik hozzáférhetővé, valamint az információkat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében használhatják fel.

A titoktartási kötelezettség nem terjed ki:

- a) a kintlévőség-kezeléshez szükséges adatátadásra,
- b) a jogszabályon, illetve hatósági vagy bírósági határozaton alapuló kötelező adatszolgáltatásra.

A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik azon információkra, amelyek:

- a) nyilvánosan hozzáférhetőek vagy azzá válnak,
- b) olyan harmadik féltől származnak, aki nem áll titoktartási kötelezettség alatt,
- c) a Fél számára már bizonyíthatóan ismert volt a közlés előtt,
- d) a szerződéstől függetlenül jutottak a Fél tudomására.

A titoktartási kötelezettség megszegéséből eredő károkért a kötelezettséget megszegő Fél teljes körű felelősséggel tartozik.

15. Panaszkezelés

Az Ügyfél a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásaival vagy munkavállalóival kapcsolatos kifogásait, észrevételeit (a továbbiakban: panasz) az alábbi elérhetőségeken jelentheti be:

- a Szolgáltató ügyfélportálján ([Ügyfélportál](#)) keresztül, vagy
- a Szolgáltató központi e-mail címére küldött elektronikus levélben (e-mail)

Szolgáltatással kapcsolatos panasz kizárólag a szolgáltatáshoz rendelt ügyfélfiókból vagy a regisztrált kapcsolattartói e-mail címről benyújtva fogadható el.

A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről legkésőbb 15 munkanapon belül tájékoztatja az Ügyfelet, valamint a hibát – lehetőség szerint – orvosolja.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározott panaszbejelentési csatornákon kívül érkezett megkeresések esetén a válaszadás határidejének betartásáért felelősséget nem vállal.

Amennyiben a panasz elutasításra kerül, vagy a felek között jogvita alakul ki, az Ügyfelet megilletik a jogszabályokban biztosított jogorvoslati lehetőségek.

Fogyasztónak minősülő Ügyfél jogosult:

- a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni,
- a fogyasztóvédelmi hatóságnál panaszt tenni,
- bírósági eljárást kezdeményezni.

A békéltető testületek elérhetőségei az alábbi oldalon érhetők el:

[Békéltető testületek elérhetősége](#)

A fogyasztói jogviták online rendezésére az Európai Bizottság online vitarendezési platformja is igénybe vehető:

[Fogyasztói jogviták vitarendezési platform](#)

A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei:

[Fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége](#)

Amennyiben a panasz nem a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon kerül benyújtásra, a Szolgáltató jogosult a panasz kivizsgálását megtagadni, és további tájékoztatás nyújtására nem köteles.

16. Jogellenes tartalom bejelentése és moderálása (DSA)

A Szolgáltató, mint a Digital Services Act (DSA, EU 2022/2065) 3. cikk g) pontja szerinti közvetítői szolgáltatást nyújtó tárhelyszolgáltató, lehetőséget biztosít jogellenesnek vélt tartalom bejelentésére. A bejelentést bármely természetes vagy jogi személy megteheti.

A bejelentésnek elegendő részletet kell tartalmaznia ahhoz, hogy a Szolgáltató a tartalom vagy információ jogellenességét megfelelő gondossággal, önálló vizsgálat alapján, részletes jogi vizsgálat nélkül meg tudja állapítani. Ilyen részletek különösen a tartalom pontos helye (pl. URL), a feltételezett jogsértés részletes leírása, a releváns jogszabályra vagy hatósági döntésre való hivatkozás, valamint a bejelentő elérhetősége, ha az a jogszabály szerint szükséges.

A Szolgáltató kizárólag a DSA rendelet szerinti tárhelyszolgáltatás keretében köteles a bejelentett tartalmat vizsgálni. Amennyiben a Szolgáltató a bejelentés tartalma alapján, vagy egyéb módon tudomást szerez jogellenes tartalomról, jogosult a jogellenes tartalmat eltávolítani, hozzáférését korlátozni, vagy a hozzáférést megszüntetni. Ez megvalósulhat a weboldal URL-jének elérhetetlenné tételével, vagy a tárhely szolgáltatás felfüggesztésével.

A Szolgáltató a bejelentés elutasítására is jogosult, ha a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a jogellenesség megállapításához. A bejelentő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a hiányos vagy pontatlan bejelentésekből eredő mulasztásokért vagy késedelmekért.

A jelen pontban részletezett okból bekövetkezett szolgáltatás korlátozásának vagy felfüggesztésének időtartama alatt az Ügyfél köteles a szolgáltatási díjat változatlan összegben megfizetni.

Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételével kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja a fenti szabályokat.

17. Vis maior

Egyik Fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettségek nem teljesítéséért vagy késedelmes teljesítéséért, ha azt olyan a Felek ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható körülmény (vis maior) okozza, amely lehetetlenné teszi a szerződés teljesítését.

Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmény, háborús veszélyhelyzet, rendkívüli politikai esemény, lázadás, merénylet, más sürgősségi helyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, egyéb természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, hatósági intézkedés, valamint világjárvány vagy annak következményei miatti hatósági vagy egyéb korlátozás.

18. Referencia felhasználás

A Szolgáltató jogosult az Ügyfél nevét és a megrendelt szolgáltatást referenciaként feltüntetni marketing anyagaiban, kivéve, ha Ügyfél ezt előzetesen kifejezetten írásban megtiltja.

19. Információbiztonság

A Szolgáltató az Ügyféllel kötött szerződéses jogviszonyának fenntartása alatt kiemelt figyelmet fordít az adat- és információbiztonságra, ennek keretében az általa üzemeltetett, MSZ ISO/IEC 27001 szabvány szerint tanúsított információbiztonsági irányítási rendszerére (IBIR) vonatkozó minden adminisztratív, fizikai és logikai védelmi intézkedést mindenkor megtartja.

A Szolgáltató az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatása keretében az Ügyfél elektronikus információs rendszereivel való kapcsolat kialakítása és fenntartása során, továbbá az Ügyféltől kapott, vagy részére továbbított információk tekintetében kiemelten kezeli azok bizalmasságát, sértetlenségét és rendelkezésre állását.

A Szolgáltató a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően eleget tesz a hálózati és információs rendszerek biztonságára vonatkozó követelményeknek, ideértve különösen az Európai Unió NIS2 irányelvének, valamint az annak hazai végrehajtását szolgáló kibervédelmi tárgyú jogszabályok szerinti kötelezettségeket.

A Szolgáltató a fenti követelmények teljesítése érdekében az információbiztonsági irányítási rendszerére vonatkozó szabályozóit munkatársaival, beszállítóival és alvállalkozóival ismerteti, azok betartását tőlük mindenkor elvárja.

20. Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató a módosítás tartalmáról és hatálybalépésének időpontjáról az Ügyfelet a módosítás hatálybalépését legalább 30 naptári nappal megelőzően értesíti, a Szolgáltató honlapján történő közzététel útján, elektronikus levélben, vagy az ügyfélportálon megjelenő rendszerüzenetben.

Az Ügyfél az értesítés közzétételétől, illetve a megküldésétől a módosítás hatálybalépéséig jogosult a módosítással kapcsolatban észrevételt tenni vagy kifogást emelni. Amennyiben az Ügyfél a módosítás hatálybalépéséig nem emel kifogást és a szerződést nem mondja fel, a módosításokat elfogadottnak kell tekinteni.

Amennyiben az Ügyfél az ÁSZF módosítását nem kívánja elfogadni, jogosult a szerződést a módosítás hatálybalépéséig írásban felmondani. A felmondás történhet az ÁSZF 11.1. pontjában meghatározott rendes felmondási szabályok szerint, vagy az ÁSZF módosításának el nem fogadása esetén azonnali hatállyal. Az azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás közlésének napján szűnik meg.

A módosított rendelkezések a hatálybalépés napjától alkalmazandók az Ügyfél és a Szolgáltató közötti jogviszonyra.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pont szerinti 30 naptári napos értesítési határidőt alkalmazni, amennyiben az ÁSZF módosítása jogszabályváltozás vagy új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé. Ilyen esetben a módosítás a közzétételben meghatározott időpontban lép hatályba.

21. Irányadó jog, illetékes bíróság

Jelen ÁSZF-ben foglalt jogviszonyra a magyar jog irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseire, valamint minden egyéb, a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó magyar és Európa Uniós jogszabályra.

A Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen keletkező jogviták esetén a Felek elsődlegesen egyeztetés útján próbálják rendezni a vitát. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a Felek alávetik magukat az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező magyar bíróságok eljárásának.

22. Hatálybalépés

Jelen ÁSZF 2026. augusztus 1-től hatályos.