

**SAAS (SOFTVER AS A SERVICE) ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)****I. AZ ÁSZF CÉLJA, TÁRGYI, SZEMÉLYI, TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA**

1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása.
2. Az ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltatónak a jelen ÁSZF alapján nyújtott, az **1. sz. mellékletben** meghatározott Szolgáltatásokra terjed ki.
3. Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Megrendelő

Szolgáltató: Elastoffice AG (D4 Business Centre Luzern, D4 Platz 3, 6039 Root Längenbold, Switzerland.

Ügyfélszolgálat: Elastoffice Magyarország Kft. (1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6.)

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-1 700 1200

Ügyfélszolgálat e-mail címe: [ugyfelszolgalat@elastoffice.com](mailto:ugyfelszolgalat@elastoffice.com)

4. Megrendelő: az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, amely használja, vagy igényli a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

**II. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA**

1. A Megrendelő a szolgáltatás megrendelőlapján választottak szerint előfizet a megrendelésben foglalt, a jelen ÁSZF **1. sz. mellékletében** részletezett, és a Megrendelő által választott szolgáltatásokra. A Szolgáltató biztosítja a Megrendelő számára a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szerverek internet elérési útvonalait (URL), a szükséges ügyfél azonosítókat és jelszavakat, melyek szükségesek ahhoz, hogy az Ügyfél az online eoSERVER rendszert használja. A eoSERVER rendszer használata feltétele a Megrendelő által igénybe venni kívánt, bármilyen online szolgáltatásnak.
2. Az online szolgáltatások általános rendelkezésre állási ideje, amennyiben a konkrét megrendelés külön nem rendelkezik erről: >99 %. A rendelkezésre állási az adott szolgáltatásra vonatkozó teljes, éles üzemidő és az 1 évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosának százalékban történő kifejezése. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, ennél rövidebb időszakokra rendelkezésre állás nem számolható.
3. A Megrendelőt díjvisszatérítés illeti meg, amennyiben az éves szinten számított rendelkezésre állási időben 1%-nál nagyobb kiesés tapasztalható. A díjvisszatérítés csak akkor illeti meg a Megrendelőt, ha a szolgáltatás-kiesés a Szolgáltató, és nem a Megrendelő vagy harmadik személy hibájából (pl. Internet-szolgáltató) következik be. A díjvisszatérítés a ténylegesen igénybe vett szolgáltatások díja után jár, a kiesési időre számított arányban.
4. Közvetített szolgáltatás:  
A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy az általa nyújtott szolgáltatás közvetített szolgáltatást is tartalmaz(hat), azaz a Szolgáltató által saját nevében vásárolt, Megrendelő számára jelen szerződési feltételekben foglaltak szerint részben, vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített, továbbszámolt szolgáltatás, illetve áru. A Szolgáltató a vásárolt szolgáltatást, árut részben, vagy egészben jogszabály, illetve az ÁSZF alapján közvetít úgy, hogy Megrendelővel kötött szerződésből a közvetítés lehetősége, a számlából a közvetítés ténye egyértelműen megállapítható. A közvetített szolgáltatás, áru ellenértékét a Szolgáltató Megrendelővel szemben a szolgáltatásokról kiállított számlájában érvényesíti.

### III. ÉRTESÍTÉSEK, KÖZZÉTÉTELEK, NYILATKOZATOK

1. Megrendelő nyilatkozatait, elsősorban a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elektronikus úton jogosult megtenni, ennek hiányában a Szolgáltató székhelyére, vagy személyesen, vagy postai úton benyújtva, amennyiben jelen ÁSZF másként nem rendelkezik.

A Szolgáltató és a Megrendelő közötti kommunikáció (értesítések, közzétételek, nyilatkozatok) elsődleges formája Szolgáltató által üzemeltetett elektronikus online nyilvántartó és támogató rendszerek, ezen kívül egyéb elektronikus hírközlési eszközök, így például elektronikus levél, telefax, telefon, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja az értesítés/közzététel/nyilatkozat tartalmát.

### IV. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VONATKOZÓ SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

1. A Szolgáltató jogosult a Megrendelő megrendelését indokolás nélkül visszautasítani.
2. A Szolgáltató a Megrendelő megrendelése alapján, annak elfogadásaként a Megrendelő által választott szolgáltatásra megállapított díj alapján számlát küld a Megrendelőnek. A Megrendelő a számla kiegyenlítésével, a jelen szerződési feltételekben és a megrendelésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el. A felek között a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés, a megrendelés kitöltésével és a szolgáltatás Megrendelő általi igénybevételével jön létre. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét a Megrendelésben rögzítettek szerint biztosítja.
3. Szolgáltató a szolgáltatásait kizárólag ún. prepaid (előrefizetéses rendszerben nyújtja). A Megrendelő által történő befizetések, a Szolgáltató által kiállított díjbekérő (pro-forma számla) Megrendelő részére történő elektronikus kiküldése alapján, vagy a Megrendelő által történő, alkalmyszerű egyenlegfeltöltéssel történnek, mely befizetéseket a Szolgáltató, a Megrendelő részére vezetett egyedi folyószámlán írja jóvá. A Megrendelő-i folyószámlán a Megrendelő folyamatosan követheti befizetéseit és különböző szolgáltatások igénybevétele miatti költségeit.
4. A szerződés létrejöttét követően a rendszeres havi szolgáltatások díját a Szolgáltató a Megrendelő folyószámlájáról emeli le havi rendszerességgel, minden hónap első napján.
5. A Megrendelő által megrendelt egyéb szolgáltatások, mint pl. a közvetített szolgáltatások: könyvelés, email/webhosting, hardware vásárlás, irodahely bérlet, stb.; illetve a forgalmi alapú elszámolások: VoIP telefon és fax, jogi tanácsadás, fejlesztés, oktatások, IT support, stb. díjait a Szolgáltató az adott szolgáltatás megrendelésével egy időben vonja le a Megrendelő egyenlegéből.
6. Minden esetben az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződés létrejöttének feltétele, hogy a Megrendelő egyenlege elegendő legyen az aktuális szolgáltatások költségeinek fedezetére.

### V. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatásai csak a Megrendelőnek a Szolgáltató által üzemeltetett eoSERVER rendszer használata alapján vehetők igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel. A eoSERVER rendszerhez történő csatlakozás feltételeit és költségeit a Megrendelő viseli.
2. Megrendelői szerződés több egymástól elválaszthatatlan részből áll:
  - a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató online szolgáltatásai igénybevételének általános feltételeit tartalmazza,
  - b) az online megrendelői nyilatkozatból, melyben a Megrendelő a website-on keresztül, online fogadja el a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit, még mielőtt a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat igénybe veszi, vagy

- c) az egyedi Megrendelői szerződésből, amely a Megrendelő által konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásokra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott Megrendelőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.
3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki és tárgyi feltételei:  
Megfelelő sávszélességű internet csatlakozás, Számítástechnikai eszközök (PC, laptop, stb), internet browser, aktuális verziójú JAVA futtató környezet.
4. Személyi feltételek:  
A szolgáltatást bármely 18. évet betöltött természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti. A Megrendelő a szolgáltatás használatát saját felelősségére másnak átengedheti. A Megrendelő teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás minden olyan használatáért, mely a hozzáférési jelszaván keresztül történik.
5. Időbeli és földrajzi korlátok:  
A szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátozott, de fedezethiány miatti nem fizetés esetén a Megrendelőnek nyújtott összes szolgáltatás szüneteltethető, vagy felfüggeszthető függetlenül attól, hogy melyik szolgáltatás árával tartozik a Megrendelő. A szüneteltetési idejére Megrendelőt díjvisszatérítés nem illeti meg.  
Fedezethiány miatti szüneteltetést követően a Szolgáltató 80€ visszakapcsolási díjat számláz minden egyes szolgáltatás visszakapcsolásáért.

## VI. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL JÁRÓ DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK

1. A Megrendelő a Szolgáltató rendszeres és egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért a Megrendelői Szerződésben elfogadott, vagy ennek hiányában a Szolgáltató mindenkor hivatalos árjegyzékében közzétett díjakat köteles fizetni. A Megrendelő a rendszeres szolgáltatásokért fizetendő díjait a megrendelésben megjelölt díjfizetési gyakoriság szerint teljesíti.
2. **Egyenlegfeltöltés:** Megrendelőnek lehetősége van arra, hogy az aktív alapszolgáltatáson túlmenően igénybe venni kívánt egyéb kiegészítő szolgáltatások igénybevételi díját, a szolgáltatás igénybevétele előtt kiegyenlítsse, azaz az egyenlegét feltöltse az aktív és a kiegészítő szolgáltatások tárgyhavi díjának összegéig vagy saját döntése alapján azon túl.
3. **Számlázási időszak:** Azt az időszakot jelenti, amely alatt Megrendelő – számla ellenében – köteles megfizetni az igénybe vett szolgáltatások díját. A számlázási időszak kezdő napja minden hónap első napja. Amennyiben a számlázási időszak kezdőnapja nem egyezik meg a szerződéskötés, illetve a szolgáltatás megrendelésének napjával, a szolgáltató az időszakkal arányos, törthavi díjat számláz ki.
4. A megrendelőn megrendelt szolgáltatásokért a Szolgáltató díjat számláz. A Szolgáltató minden hónap 25.-én összegyűjti a Megrendelő által igénybevett aktív szolgáltatásokat, és az annak megfelelő összegű számla összegét a következő hónapra vonatkozó díjként a tárgyhó első napján levonja a Megrendelő rendelkezésre álló egyenlegéből.
5. Amennyiben a Megrendelő egyenlege nem nyújt fedezetet a következő hónapra számított szolgáltatások fedezetére, úgy a Szolgáltató a Megrendelő által megadott email címre figyelmeztetést küld azzal, hogy amennyiben az egyenleg feltöltésének a tárgyhó utolsó napjáig nem tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a következő hó 1. naptól számítottan a szolgáltatást – annak alap-, illetve egyéb szolgáltatásaira is kiterjedően – felfüggeszteni.
6. **Felfüggesztett állapotú szolgáltatás:** Azon aktív alapszolgáltatás, vagy kiegészítő szolgáltatás, amelyet Megrendelő megrendelt, viszont nem rendelkezett a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyenleggel mindaddig, amíg ezen felfüggesztett állapotú szolgáltatás törlésre nem kerül, vagy aktívvá nem válik.

7. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a hatályos törvénynek megfelelő elektronikus számlát bocsát ki, amelyet a Megrendelő elfogad. Amennyiben a Megrendelő papír alapú számlát igényel, azt a Szolgáltató külön díj ellenében biztosítja.
8. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy minden év február 1-én a szolgáltatási díjait a mindenkori infláció mértékével növelje. A szerződési feltételek módosítását a Szolgáltató a jelen szerződési feltételek közzétételével azonos módon, az SaaS szolgáltatásokat nyújtó web site-jain pl.: [www.elastoffice.com](http://www.elastoffice.com), [openerpsaas.com](http://openerpsaas.com), [hspass.com](http://hspass.com) stb. internet címeiken teszi közzé.

## VII. A MEGRENDELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

1. A Megrendelő a megrendelőlapon megadott adataiban bekövetkező bármely változást köteles a Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni, a Szolgáltató nyilvántartásában történő átvezetés végett. A Megrendelőt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosító és jelszó tekintetében harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli, amelynek alapján köteles azokat titokban tartani. A kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik.
2. Tilos a szolgáltatás felhasználásával:
  - a) jogsértő tartalmat közzétenni,
  - b) más személy adataihoz, berendezéseihez jogosulatlanul hozzáférést kezdeményezni, más személy hálózaton továbbított közléseit jogosulatlanul kifürkészni,
  - c) jogsértő elektronikus levelezést folytatni. (SPAM)
3. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatást korlátozza, amennyiben a Megrendelő nem rendeltetészerűen használja a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat. Kiemelten ilyen esetnek tekintendő:
  - amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató által a Megrendelő rendelkezésére bocsátott nyilvános online rendszerben (pl. web site, vagy email szolgáltatás stb) illegális, szerzői jogokat sértő adatokat bármilyen formában elhelyez,
  - bármilyen más, jogszabályt sértő magatartás tanúsít, vagy adatokat helyez el, forgalmaz.
4. A korlátozás időtartama alatt Megrendelő díj-jóváírásban nem részesül.
5. A Megrendelő a szolgáltatást harmadik személynek nem adhatja át. A használat átengedéséből származó károkért, kártérítési igényekért a Megrendelő mind a Szolgáltató felé, mind pedig a harmadik fél, mint esetleges más károsultak felé is helytállni tartozik.
6. A Szolgáltató a rendszerben elhelyezett fájlok tartalmát nem ellenőrzi. Ha azonban a Szolgáltató a jogaiban sérelmet szenvedett személy értesítése, vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozata alapján a rendszerében elhelyezett tartalommal kapcsolatos jogellenes magatartásról szerez tudomást, a Szolgáltató a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolíthatja a rendszerből. A Szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt, vagy a bíróság/hatóság határozatában foglalt magatartás jogellenességét nem vizsgálja.
7. Amennyiben a Szolgáltató jogellenes magatartásról szóló értesítés alapján távolítja el a rendszerből a kifogásolt tartalmat, a Szolgáltató az eltávolítást követő három napon belül írásban tájékoztatja Megrendelőt arról, hogy milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján járt el. A Megrendelő a Szolgáltató tájékoztatásának átvételét követő 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban kifogással élhet a Szolgáltatónál a tartalom törlésével szemben. A kifogásnak a Megrendelőt és az eltávolított tartalmat, azonosító adatokat, valamint az arra vonatkozó indokolt nyilatkozatot kell tartalmaznia, hogy az eltávolított tartalom miért nem sérti a jogosultnak az értesítésben megjelölt jogát. Amennyiben a tartalom eltávolítása nem bírósági/hatósági határozaton alapul, a Szolgáltató a Megrendelő kifogásának átvételét követően újra elérhetővé teszi a kifogásolt tartalmat.

8. A Szolgáltató nem felel az olyan károkért, amelyek a Megrendelőt a jogosult értesítésében kifogásolt vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozatában foglalt tartalomnak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelő eltávolítása miatt érik.
9. A Szolgáltató tájékoztatja Megrendelőt, hogy nem felügyeli a Megrendelő által a Szolgáltató nyilvános rendszereiben elhelyezett adatokat, melyek tartalmáért kizárólag a Megrendelő felel. Megrendelő tudomásul veszi ezt és elfogadja, hogy az esetleges illegális adattárolásokból, illegális cselekményekből felmerülő vitákban teljes felelősséget vállal és a Szolgáltatót nem terheli felelősség a fent említett kérdésekben.

#### **VIII. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE, MEGSZŪNTETÉSE**

1. Jelen szerződés a Megrendelő megrendelése alapján, a Szolgáltató által kiállított díjbekérő kiegyenlítésének (a Szolgáltató számláján történő jóváírás időpontja) időpontját követő nap 0 órájával jön létre, határozatlan időtartamra.
2. Mindkét fél a szerződést 30 napos felmondási határidővel, bármikor jogosult felmondani.
3. A Szolgáltató a szerződés megszegése esetén a szerződést azonnali határidővel – 15 napos felmondási idővel – felmondhatja, az alábbi esetekben:
  - a) a Megrendelő akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és a Megrendelő a szerződészegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
  - b) a Megrendelő a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF-ben meghatározottakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.
  - c) A Megrendelő végelszámolási, vagy felszámolási eljárás hatálya alá kerül, vagy a Megrendelő értesítése alapján fizetéképtelenné vált.
  - e) a Megrendelő a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  - f) a Megrendelő Megrendelői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
  - g) a Megrendelő a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
4. Abban az esetben, amennyiben a felek között, egyedi megállapodás alapján, a szerződés határozott időre jön létre, úgy a határozott idejű megrendelői szerződés megszűnik:
  - a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi Megrendelői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
  - b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - c) a természetes személy Megrendelő halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
  - d) a nem természetes személy Megrendelő jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - e) az egyedi Megrendelői szerződésben megjelölt szolgáltatás, Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti Megrendelőt,
  - f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
  - g) a felek közös megegyezésével,
  - h) a Szolgáltató általi és Megrendelő szerződészegése miatti felmondás esetén,
  - i) Megrendelő általi és a Szolgáltató szerződészegése miatti felmondás esetén.
5. A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti a Megrendelőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjak és azok járulékai, valamint a Szolgáltató általi szerződészegés miatti megszüntetés okán felmerült díjak megfizetési kötelezettsége alól.

6. Amennyiben Megrendelő a határozott idejű szerződést jogellenesen szünteti meg, vagy amennyiben a Szolgáltató akár a határozott, akár a határozatlan idejű szerződést a Megrendelő szerződésszegése miatt jogszerűen felmondja, úgy a Megrendelő köteles a Szolgáltató felé általán kártérítésként az alábbi összeget megfizetni:
- A felmondást megelőző 6 hónapban a Megrendelő által a megrendelői szerződés alapján kifizetett díj átlaga alapján 1 napra vetített összeg 30-szorosa.
  - 6 hónapnál rövidebb időtartamú megrendelői jogviszony esetén a vetítési alap a megrendelői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett szolgáltatási díj átlaga alapján 1 napra vetített összeg.
7. A határozatlan idejű Megrendelői szerződés megszűnik
- a) valamelyik fél általi felmondással,
  - b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - c) a természetes személy Megrendelő halála esetén,
  - d) a nem természetes személy Megrendelő jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - e) az egyedi Megrendelői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti Megrendelőt,
  - f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
  - g) a felek közös megegyezésével.
8. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti a Megrendelőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjak és azok járulékai, valamint a Szolgáltató általi szerződésszegés miatti megszüntetés okán felmerült díjak megfizetési kötelezettsége alól.
9. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó irat a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik.
10. Megrendelői szerződés Szolgáltató általi általános – rendes – felmondásának ideje 30 nap.
11. A Szolgáltató a Megrendelőt a felmondásról elsősorban elektronikus levélben, azzal egy időben pedig postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. A postai úton való kézbesítés elmaradása a felmondás jogszerűségét nem érinti.
12. A Szolgáltató általi felmondás napjától számított 60 napig a Szolgáltató vállalja a feltöltött adatoknak a megőrzését. A 60. nap leteltét követően a Szolgáltató a Megrendelő által feltöltött minden adatot végérvényesen töröl, amelyet a Megrendelő tudomásul vesz, és e címen a Szolgáltatóval szemben semmilyen igényvel nem jogosult fellépni.
13. Amennyiben a szolgáltatás a Szolgáltató hibájából szűnik meg, úgy a Megrendelőt megilleti az időarányosan fel nem használt időszaknak megfelelő díjvisszatérítés. Amennyiben a Megrendelő kezdeményezi a szerződés, vagy a szolgáltatás megszüntetését (kivéve, amennyiben a szolgáltatás megszüntetésének oka a Szolgáltató hibája), a már kiszámlázott és kifizetett díjak nem kerülnek visszatérítésre. Amennyiben a Megrendelő a szerződés keretében több szolgáltatást is igénybe vesz, ez minden egyes szolgáltatásra külön-külön vonatkozik.

#### **IX. HIBÁS TELJESÍTÉS, PANASZKEZELÉS, KÖTBÉR, KÁRIGÉNY**

1. A Megrendelő a rendszer használatával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat a Szolgáltató ügyfélszolgálatára jogosult bejelenteni.  
Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 1/700-1200  
Az ügyfélszolgálat e-mail címe: [ugyfelszolgalat@elastoffice.com](mailto:ugyfelszolgalat@elastoffice.com)

2. Megrendelő a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, panaszait a Szolgáltató által üzemeltetett online feladatkezelő rendszerben köteles megadni. Az online feladatkezelő rendszeren kívül (email, telefon stb) bejelentett panaszok kivizsgálásának és orvoslásának késedelmeiért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
3. A Szolgáltató, a Megrendelőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon saját nyilvántartásaiban rögzíti, és a panaszbejelentéstől, illetve a panasz bejelentés elintézésétől számított 1 éves időtartamig megőrzi.
4. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:
  - Megrendelő bejelentése, illetve panasza alapján tartalmazza:
    - a) Megrendelő értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
    - b) ha szükséges, Megrendelői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Megrendelő azonosító számát,
    - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
    - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
  - a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza:
    - f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
    - g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
    - h) Megrendelő értesítésének módját és időpontját.
5. A felhasználók által bejelentett jogos panaszokat – lehetőség szerint – azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy erről a tényről a Szolgáltató elektronikus rendszerén keresztül értesíti a Megrendelőt. Írásbeli, e-mail-en, illetve a bejelentés módjában előírt formában érkező panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban, elsősorban az elektronikus ügyfélszolgálati rendszerein keresztül megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató panaszra adott válaszát, minimálisan a kivizsgálására a jelen fejezetben megállapított határideig őrzi meg.
6. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a Megrendelőt az ügyfélszolgálati rendszerein keresztül elektronikus formában tájékoztatja a panasz elutasításáról, és annak indokairól.
7. Ha Megrendelő hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató Megrendelőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Megrendelőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve Megrendelő esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke, a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.
8. Ha a Megrendelő a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult. Amennyiben a szolgáltatás súlyos hibája 30 napon túl is fennáll, és a hiba oka igazoltan a Szolgáltató ügykörébe tartozik, a Megrendelő jogosult a Megrendelői szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegésére hivatkozással felmondani.
9. Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:
  - a) Ha a hiba következtében Megrendelői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban Megrendelő által Megrendelői szerződés alapján az adott Megrendelői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 30-szorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Megrendelői jogviszony esetén a vetítési alap Megrendelői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

b) Ha a hiba következtében Megrendelő Megrendelői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti pontban meghatározott kötbér 50%-át kell fizetnie általán kártérítésként.

10. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával Megrendelő számláján egy összegben jóváírja, vagy Megrendelői jogviszony megszűnése esetén Megrendelő választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt Megrendelő részére egy összegben visszafizeti.
11. Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát Megrendelő Megrendelőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.
12. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a felelősségét korlátozza. A Megrendelő felelősségkorlátozás körén kívül felmerült kárigényét a kár bekövetkezésétől számított 6 hónap alatt érvényesítheti.

#### **X. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

1. A Szolgáltató a rendszerének igénybevételével tárolt adatokat kizárólag a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Amennyiben a Szolgáltatónak a szerződés teljesítése során bármilyen személyes adat tudomására jut, úgy azokat bizalmasan kezeli, megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül, más személy számára nem hozza nyilvánosságra.
2. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teszi lehetővé. Szolgáltató jogosult Megrendelővel folytatott telefonbeszélgetéseit rögzíteni. A felvételeket Szolgáltató megőrizheti, és az esetleges jogviták tisztázására felhasználhatja.
3. A Szolgáltató a Megrendelőről a szerződés létrejöttéhez megállapított adatokat tartja nyilván. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Megrendelő adatait kizárólag a szolgáltatások nyújtása végett, illetve az ahhoz szükséges mértékben, valamint a szolgáltatási díj számlázása céljából kezeli.
4. A Szolgáltató kijelenti, hogy betartja, a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, a személyes adatok kezeléséről és közérdekű adatok nyilvánosságára vonatkozó rendelkezéseket, és az adatok kezelésének műszaki biztonságát megteremti.

#### **XI. SZOLGÁLTATÁSKORLÁTOZÁS, FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS**

##### **a) Szolgáltatáskorlátozás**

1. A Szolgáltató a szolgáltatások korlátozására, illetve a szolgáltatások minőségi, vagy más jellemzői alapján történő csökkentésére jogosult, amelyről a Megrendelőt az ügyfélszolgálati rendszerein keresztül elektronikus formában tájékoztatja, vagy ezek működések zavarai esetén elsősorban email-ben, vagy telefonon, egyéb esetben postai úton értesíti.
2. A szolgáltatás korlátozására jogosult:
  - a) a Megrendelő által megrendelt szolgáltatások díjának fedezetére a Megrendelő egyenlege nem nyújt teljes körűen fedezetet,
  - b) a Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály, vagy más hatósági határozat kötelezi.
3. A szolgáltatás korlátozása a Megrendelő díjfizetési kötelezettségét nem érinti, illetve a korlátozás okán a Megrendelő díjvisszatérítésre nem jogosult.

**b) Felelősségkorlátozás**

4. A Szolgáltató nem felel a Megrendelőnél, vagy harmadik személynél adatvesztésből, adatsérülésből, adatok módosításából harmadik személynek elektronikus, vagy egyéb úton történő, illetéktelen behatolásából, a Megrendelőnek a szolgáltatás átengedéséből, vagy a jelszavak nem megfelelő kezeléséből eredő károkért.

**XII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

1. A jelen szerződési feltételekben nem, vagy részletesen nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó rendeletei irányadók.
2. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató:
  - a) a műszaki paramétereinek megváltozása, vagy egyéb indokolt üzleti ok miatt Megrendelői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybevételének feltételeit, vagy a minőségi célértékeket kívánja változtatni,
  - b) az általa szolgáltatott csomagokban levő tartalmat kívánja változtatni Megrendelői igényeket felmérő piackutatás, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján, vagy
  - c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
  - d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
  - e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen idegen tulajdonú hálózatra vonatkozó rendelkezés megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.
3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról Megrendelőket a Szolgáltató nem értesíti.
4. A Megrendelő bármely szolgáltatás megrendelésével és a szolgáltatás igénybevételével elismeri, hogy az ÁSZF rendelkezéseit ismeri, azokat tudomásul veszi, és magára nézve kötelezőnek tartja, és azokat be is tartja.

Utolsó módosítás dátuma: 2012. december 1.