

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ÜZLETEKNEK (2019.07.01.-TŐL)

Jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban "**ÁSZF**") tartalmazza az itt meghatározott szolgáltató (továbbiakban "**Szolgáltató**") által üzemeltetett **szolgáltatások** (továbbiakban "**szolgáltatás**") használatára és a **szolgáltatásokat** igénybevevőre (továbbiakban "**Ügyfél**") vonatkozó feltételeket.

Az **ÁSZF** mindenkor hatályos változata elérhető a **Szolgáltató hazipincer.hu** weboldalán (továbbiakban "**honlap**").

Az **Ügyfél** személyes adatainak kezeléséről az Adatkezelési tájékoztató rendelkezik, mely az alábbi linken érhető el:

**https://hazipincer.hu/adatkezelesi\_tajekoztato**

A szerződés nyelve magyar. A szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a **Szolgáltató** nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

A **szolgáltatások** használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen **ÁSZF** nem tartalmaz, a **honlapon** elérhető tájékoztatások nyújtják. "**Fogyasztónak**" minősül a jelen **ÁSZF** és az annak alapján megkötött szerződés szempontjából, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki a **Szolgáltatótól szolgáltatást** vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint a **szolgáltatásokkal** kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlatcímzettje.

## **2. A Szolgáltató**

**Szolgáltató neve:** HáziPincér.hu Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

**Székhelye:** H-1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 3/C 2. emelet 2.

**Adószáma:** 12582893-2-43

**Cégjegyzékszám:** 01-09-693564

**Nyilvántartó hatóság:** Fővárosi Törvényszék  
Cégbírósága

**E-mail:** hazipincer@gmail.com

## **3. A szolgáltatások igénybevételének feltételei, a szerződés tárgya**

### **3.1. A szolgáltatások igénybevételének feltételei**

A **szolgáltatásokat** 18. életévét betöltött, cselekvőképes természetes személy, illetve jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdálkodó szervezetnek minősülő **Ügyfél** veheti igénybe.

A **szolgáltatást** igénybe vevő és az arra vonatkozó szerződést megkötő **Ügyfél** kijelenti, hogy a magyar jogszabályok szerint cselekvőképes nagykorú személy és az általa képviselt szervezet nevében általában jogosult önállóan szerződéskötéséhez szükséges nyilatkozatok megtételére vagy a **szolgáltatásra** vonatkozó szerződés megkötésére vonatkozóan megfelelő meghatalmazással rendelkezik.

### **3.2. A szerződés tárgya**

A **Szolgáltató** az egyes **szolgáltatások** pontos tartalmát, igénybevételük technikai feltételeit és funkcióit **honlapján** teszi közzé, a változtatás jogát fenntartja. Az egyes **szolgáltatás** típusok az alábbiak:

- A. **SHOP szolgáltatás:** Webáruház **szolgáltatás**, mely az **Ügyfél** számára egy különálló felületen termékbemutató és értékesítési, a látogatók számára tájékoztató és megrendelési lehetőséget biztosít.
- B. **Piactér szolgáltatások:** Internetes piactér **szolgáltatás**, mely az **Ügyfél** számára egy közös felületen strukturált kategória szerkezetben termékbemutató és értékesítési, a látogatók számára tájékoztató és megrendelési lehetőséget biztosít.
- C. **Egyéb szolgáltatások:** A fenti **szolgáltatásokhoz** kapcsolódóan a **Szolgáltató** SMS küldési lehetőséget (előfizetés esetén), értékesít.

## 4. Előfizetői szerződés

### 4.1. Az előfizetői szerződés létrejötte

#### 4.1.1. Regisztráció, Megrendelés

Az **Ügyfél** előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szándékát a **Szolgáltató honlapján** leadottmegrendeléssel jelezheti, mellyel egy időben elfogadja ezen **ÁSZF**-ben és az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat. A megrendelés leadása egyidejű felhasználói regisztrációval történik, melynek során az **Ügyfél** megadja felhasználónevét, jelszavát, nevét, számlázási, postázási adatait és azt az email címet, amelyet a továbbiakban a **Szolgáltatóval** való kapcsolattartásra kíván használni (továbbiakban "**kapcsolati email cím**"). Az elküldött megrendelés az **Ügyfél** részéről kötőerejű ajánlatnak minősül a megrendelésben szereplő **szolgáltatásnak** az **ÁSZF**-ben és a **szolgáltatásra** vonatkozó **honlapon** közzétett leírásokban foglalt feltételekkel való igénybevételére.

#### 4.1.2. Visszaigazolás

A megrendelés elektronikus feladását követően a **Szolgáltató** a megrendelést legkésőbb három munkanapon belül visszaigazolja az **Ügyfél** által megadott kapcsolati e-mail címre küldött e-mailben. A visszaigazoló e-mail tartalmazza az **Ügyfél** által regisztráció és a megrendelés során megadott adatokat (pl. számlázási információk, webshop igényelt neve, igényelt domain név, stb.), a megrendelés azonosítóját, a megrendelés dátumát, a megrendelt **szolgáltatás**hoz tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a **szolgáltatás** díját, és a fizetendő végösszeget. E visszaigazoló e-mail a **Szolgáltató** részéről az **Ügyfél** által a megrendeléssel tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel a **Szolgáltató** és az **Ügyfél** között az előfizetői szerződés létrejön. Az előfizetői szerződés elválaszthatatlan része a jelen **ÁSZF**, az Adatkezelési tájékoztató és a **szolgáltatás** teljesítéséhez szükséges dokumentumok.

#### 4.1.3. Kijavítás, módosítás

Ha **Ügyfél** a megrendelését már elküldte a **Szolgáltató** részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell a **Szolgáltató** felé, a nem kívánt megrendelések teljesítésének elkerülése érdekében. **Ügyfél** mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha 48 órán belül nem kapja meg a **Szolgáltatótól** az elküldött megrendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt.

#### 4.1.4. Előfizetői Szerződés

A határidőben elfogadott (visszaigazolt) megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi **szolgáltatások**, valamint az információs társadalommal összefüggő **szolgáltatások** egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak.

Ha az **Ügyfél** fogyasztónak minősül, úgy a szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A létrejött szerződéstől való fogyasztói elállás jogának szabályozásata 14.3 pont tartalmazza.

#### 4.1.5. Ellenőrzési jog

A **Szolgáltató** jogosult ellenőrizni az **Ügyfél** adatait, az **Ügyfelet** képviselő személy jogosultságát nyilvános adatbázisok (cégjegyzék, egyéni vállalkozók nyilvántartása) felhasználásával. A **Szolgáltató** jogosult a **szolgáltatás** nyújtásához szükséges egyéb dokumentumokat bekérni az **Ügyfél**től (domain igénylőlap, aláírási címpéldány, cégkivonat, egyéb nyilatkozatok).

### 4.2. Szerződés hatálya és időtartama

#### 4.2.1. Szerződés hatálya

A felek a szerződést határozatlan időre kötik. Az előfizetési időszak kezdete a megrendelés leadásának időpontja, attól függetlenül, hogy az

**Ügyfél** egyéb a **szolgáltatással** kapcsolatos kötelezettségeinek eleget tett-e eddig az időpontig.

A **szolgáltatás** akkor kerül aktiválásra, ha a regisztrációs díj az **Ügyfél** által kifizetésre került (az a **Szolgáltató** bankszámláján jóváírásra került) és a **Szolgáltató** erről kiállította a számlát. SHOP **szolgáltatás** esetén az aktiválás előtti időszakban a **Szolgáltató** jogosult a **szolgáltatás** oldalán figyelmeztető szöveget elhelyezni, azzal kapcsolatban, hogy a **szolgáltatás** még nem aktív.

#### 4.2.2. **Fordulónap, szolgáltatás szüneteltetése Ügyfél kérésére**

A **szolgáltatás** fordulónapja a hónap utolsó napjalesz. A **szolgáltatások** előfizetés hatálya alatt történő **Ügyfél** általi (**Ügyfél** kérésére történő) szüneteltetésére, illetve felfüggesztésére, majd annak egy későbbi időpontban történő folytatására csak „idényjellegű” termékértékesítés, szolgáltatásnyújtás esetén van lehetőség.

#### 4.3. **Ingyenes kipróbálási lehetőség, teszt időszak**

SHOP **szolgáltatások** esetén a **Szolgáltató** az **Ügyfél** számára törthavi ingyenes kipróbálási lehetőséget biztosíthat. A kipróbálási lehetőséget az **Ügyfél** a **Szolgáltató honlapján** keresztül igényelheti, mely igényléssel határozott idejű szerződés jön létre. Ezen szerződés keretein belül igénybevett **szolgáltatás** díjmentes. A teszt lehetőségről a **Szolgáltató** a **honlapján** nyújt tájékoztatást.

A kipróbálási lehetőség **Ügyfél**enkéntés **szolgáltatásonként** egy alkalommal elérhető, és az **Ügyfél** kérelmére a **Szolgáltató** egyedi elbírálása és egyoldalú döntése alapján meghosszabbítható, a meghosszabbításának elutasítását a **Szolgáltató** nem köteles indokolni.

A teszt időszak alatt az **Ügyfél** a **szolgáltatásban** elérhető összes funkciót használhatja, a **Szolgáltató** azonban jogosult a teszt időszak alatt egyes funkciók korlátozására, kikapcsolására, vagy a **Szolgáltatót** a teszt időszakban a **szolgáltatásra** vonatkozóan egyébként vállalt minőségi követelmények (pl. rendelkezésreállási idő), válasszidők, szavatosságok és az ahhoz kapcsolódó szankciók nem terhelik.

A teszt időszak alatt a **szolgáltatás** indoklás nélkül bármikor felmondható. Ha az **Ügyfél** a teszt időszak lejárta előtt megrendelés leadásával nem jelzi azt, hogy a **szolgáltatást** a teszt időszakon túl is igénybe kívánja venni, úgy a teszt időszak lejártakor az előfizetői szerződés automatikusan megszűntnek tekintendő és a **Szolgáltató** automatikusan törli a **szolgáltatást**, annak minden adatával, beállításával együtt. Megrendelés esetén a szerződés a teszt időszakon túl is hatályban marad és az abban foglalt jogok és kötelezettségek (ideértve a teljes funkcionalitás nyújtására vonatkozó **Szolgáltató** kötelezettséget és a díj fizetésére vonatkozó **Ügyfél** kötelezettséget) a feleket a teljes (éles) **szolgáltatásra** vonatkozó feltételek szerint terhelik.

Hacsaka jelen **ÁSZF** eltérően nem rendelkezik, a teszt időszak alatt is terhelik a feleket a jelen **ÁSZF**-ben foglalt jogok és kötelezettségek.

Az **Ügyfél** kifejezetten tudomásul veszi, hogy a teszt időszakot kizárólag webáruház nyitási, **honlap** készítési szándékkal veheti igénybe, ha bebizonyosodik az ettől eltérő szándék (szellemi tulajdon másolás, üzleti kémkedés, stb.) **Szolgáltató** a **szolgáltatásokat** azonnali hatállyal törli, valamint az **Ügyfél**től kártérítést követelhet.

## 5. Szolgáltatási díj, számlázás

### 5.1. Szolgáltatásidő

A **Szolgáltató** a **szolgáltatásokat** a mindenkor érvényes díjszabása alapján nyújtja, melyet a **honlapján** tesz közzé. A díjak átlagos felhasználás esetén érvényesek. Nem minősül átlagos felhasználásnak, ha a napi oldalletöltések száma havi átlagban meghaladja a 10.000-et.

Az **Ügyfél** jogosult az igénybevett **szolgáltatások** körét, illetve a fizetés ciklust módosítani. Szolgáltatások körének bővítése esetén a **Szolgáltató** időarányos különbözeti díjat számít fel. A **szolgáltatások** körének szűkítése esetén a **Szolgáltató** a fennmaradó időszakra kifizetett díjat nem téríti vissza.

A **Szolgáltató** az egyes honlapon felsorolt (lista) díjakat és ezáltal a szerződésben megállapodott díjakat évente egy alkalommal, vagy **szolgáltatások** összetételének, csomagok tartalmának változása esetén azonnali, de nem visszamenőleges hatállyal egyoldalúan módosíthatja. A módosításról a **Szolgáltató** az **Ügyfelet** a kapcsolati e-mail címen értesít legalább 7 naptári nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően. Ha az **Ügyfél** nem ért egyet a módosítással úgy az itt meghatározott felmondási szabályok szerint a szerződést felmondhatja.

**Szolgáltató** fenntartja a jogot arra, hogy az ár változás előtt megrendelt **szolgáltatások** díját ne változtassa.

Az "AKCIÓ" vagy egyéb **Szolgáltató** által nyújtott kedvezményre utaló felirattal ellátott díjak egyszeri kedvezményt tartalmaznak, ennek megfelelően a kedvezményes időszak után következő időszaktól a normál, kedvezmény nélkül nem csökkentett díjak alkalmazandóak. A kedvezmények időtartamáról, a kedvezmények igénybevételi feltételeiről-, mértékéről-, megvonásáról a **Szolgáltató** egyoldalúan dönt.

A **Szolgáltató** fenntartja a jogot, hogy az **Ügyfél** székhelye alapján országonként, üzleti tevékenységekként (boltonként) különböző **szolgáltatás** díjakat határozzon meg.

A **Szolgáltató** a **szolgáltatás** részét nem képező funkciók használatáért külön díjat számíthat fel. A **Szolgáltató** az egyedi **szolgáltatások**, fejlesztések díjairól és azok felhasználási feltételeiről az **Ügyfelet** egyedi árajánlatban tájékoztatja. Az árajánlat külön rendelkezés nélkül 3 hónapig érvényes. Az **Ügyfél** az árajánlat alapján a kapcsolati e-mail címéről rendelheti meg az egyedi **szolgáltatásokat**, fejlesztéseket, melyeket a szolgáltató az árajánlatban foglaltak szerint teljesít. **Szolgáltató** az egyedi **szolgáltatások**, fejlesztések igénybevételéről az egyedi árajánlatban foglaltaknak megfelelően számlát vagy díjbekérőt állít ki, amit az ügyfél 14 naptári napon belül egyenlít ki.

## 5.2. Számlázás

Új **szolgáltatások** megrendelése esetén a **Szolgáltató** 5 munkanapon belül elektronikus díjbekérőt készít, amit az **Ügyfél** **kapcsolati email** címére küld el.

Minden egyes előfizetési időszak kezdete előtt az új időszakra fizetendő díjról a **Szolgáltató** az új időszakra vonatkozó díjbekérő elkészítése előtt legalább 7 naptári nappal e-mailben előrejelzést küld a fizetendő díjról, a számlázási és postázási adatokról az **Ügyfél** **kapcsolati email** címére (továbbiakban „tájékoztató e-mail”). Az **Ügyfél** 7 napon belül jelezheti észrevételeit, kifogásait, adatmódosulást az előrejelzés tartalmával kapcsolatban.

A **Szolgáltató** a tájékoztató e-mailre vonatkozó 7 naptári napos határidő lejártát követően, de legalább a **szolgáltatás** fordulónapja előtt 21 naptári nappal díjbekérőt állít ki, amit e-mailben továbbít az **Ügyfél** részére. A díjbekérőt az **Ügyfél** megfelelő azonosítás után megtekintheti a **Szolgáltató honlapján** is. Közvetített **szolgáltatások** esetén a **Szolgáltató** a fordulónap előtt legfeljebb 49 naptári nappal készítheti el a díjbekérőt.

A díjbekérő fizetési határideje 14 naptári nap. Az **Ügyfél** a díjat átutalással vagy a **Szolgáltató honlapján** bankkártyával egyenlítheti ki. Ha az **Ügyfél** más módon egyenlíti ki a díjat, akkor a **Szolgáltató** jogosult a fizetéssel kapcsolatosan felmerülő költségeket az **Ügyfélre** hárítani.

A díj teljes összegének beérkezését követően 5 munkanapon belül a **Szolgáltató** elkészíti a számlát. Az **Ügyfél** kijelenti, hogy elektronikus számlát is elfogad. Ha az ügyfél papír alapú számlát és annak postázását kéri, a **Szolgáltató** az **Ügyfél** által megadott postázási címre elpostázza. A **Szolgáltató** jogosult a postázásért külön díjat felszámítani, amely díj az igénybevett postai szolgáltató díjain és a **Szolgáltató** által felszámított adminisztrációs díjon alapul.

## 6. Felelősség vállalás, jogok, kötelezettségek

### 6.1. Felelősség vállalás

- A. **Ügyfél** a **szolgáltatásokat** kizárólag a saját felelősségére és kockázatára veheti igénybe, és elfogadja, hogy a **Szolgáltató** az igénybevétele során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért való felelősségét a jogszabályok által lehetővé tett legteljesebb mértékben kizárja, azaz azokért nem tartozik felelősséggel. A felelősségkorlátozás nem vonatkozik a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződés szerzéséért való felelősségre. Így különösen **Szolgáltató** a jogszabályok által lehetővé tett legteljesebb mértékig kizárja a felelősségét a közvetett vagy következményi károk tekintetében, így különösen az elmaradt haszon-, elmaradt bevétel-, üzemszünet-, adatvesztés-, "goodwill" csökkenés tekintetében.
- B. A **Szolgáltató** kizár minden felelősséget a **szolgáltatások** segítségével nyújtott áruk vagy **szolgáltatások** vásárlói vagy igénybevevői által tanúsított magatartásért.
- C. **Ügyfél** köteles gondoskodni arról, hogy a **szolgáltatások** használata során harmadik személyek jogait és a hatályos jogszabályokat se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse az **Ügyfél** által a **szolgáltatások** kapcsán végzett tevékenység. **Ügyfél** teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, a **Szolgáltató** ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.
- D. A **szolgáltatások** igénybevétele során az **Ügyfél** vagy az **Ügyfél szolgáltatóinak** felhasználói által elérhetővé tett tartalmat a **Szolgáltató** jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.
- E. A **szolgáltatás** oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. E harmadik személy szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért a **Szolgáltató** nem vállal felelősséget.
- F. Az Internet és az azon nyújtott **szolgáltatások** elérhetőségének globális jellege miatt **Ügyfél** elfogadja, hogy a **szolgáltatások** használata során a vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve köteles eljárni, így különösen köteles saját maga biztosítani, hogy a **szolgáltatások** segítségével végzett tevékenysége a fogyasztóvédelmi szabályoknak megfeleljen. Ha a **szolgáltatások** igénybevételevel összefüggő bármely tevékenység az **Ügyfél** államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag az **Ügyfelet** terheli a felelősség.
- G. **Ügyfél** tudomásul veszi és elfogadja, hogy a **Szolgáltató** által a **szolgáltatásokhoz** biztosított jogi dokumentumok (így különösen a **SHOP szolgáltatáshoz** biztosított minta-általános szerződési feltételek és adatkezelési tájékoztató) jogi megfelelőségét törekszik folyamatosan fenntartani, de ezért szavatosságot nem vállal. Az **Ügyfél** saját tevékenysége mindenkor jogi megfelelőségének biztosítása az **Ügyfél** feladata és felelőssége.
- H. Az itt kifejezetten a **Szolgáltató** által vállalt szavatosságokon túl a **szolgáltatások** minőségéért, más **szolgáltatásokkal** való együttműködéséért, az **Ügyfél** üzleti vagy egyéb céljai elérésére való alkalmasságáért a **Szolgáltató** nem felel.
- I. **Ügyfél** tudomásul veszi, hogy a **Szolgáltató** által felajánlott **szolgáltatásokat** és azok funkcionalitását a saját mérlegelése alapján a saját felelősségére választja ki a saját üzleti céljainak elérése érdekében.
- J. A **Szolgáltató** kizárólagosan a szerződés alapján nyújtott **szolgáltatásokra** és saját tevékenységére alkalmazandó irányadó jog szerinti jogszabályoknak való megfelelőségért tartozik felelősséggel.

## 6.2. Szolgáltató jogai, kötelezettségei

- A. SHOP **szolgáltatás** esetén a **Szolgáltató** jogosult saját logójának megjelenítésére, ennek eltüntetését az **Ügyfél** külön díj ellenében kérheti.
- B. A **Szolgáltató** jogosult kiegészítő **szolgáltatás**idő felszámítására, végső esetben a **szolgáltatások** korlátozására, letiltására, ha az **Ügyfél** az erőforrásokat az átlagosnál nagyobb mértékben foglalja, vagy az okozott terhelés a **szolgáltatások** folyamatos biztosítását veszélyezteti. Legkésőbb a korlátozással vagy letiltással egyidőben **Szolgáltató** e-mailben felszólítja az **Ügyfelet** 7 naptári napos határidővel, hogy gondoskodjon az átlagostól eltérő használat megszüntetéséről vagy keresse meg a **Szolgáltatót** az átlagostól eltérő használatra vonatkozó ajánlatás szerződéskötés céljából.
- C. A **Szolgáltató** törekszik arra, hogy a szerverein elhelyezett fájlokról, adatokról, beállításokról rendszeres időközönként biztonsági mentést készítsen, valamint minden tőle elvárható megtenni az **Ügyfél** adatainak védelme érdekében. Ugyanakkor az **Ügyfél** tudomásul veszi, hogy bármilyen okból bekövetkező adatvesztés esetén a **Szolgáltató** nem szavatol az adatok teljes és naprakész helyreállításáért vagy helyreállíthatóságáért. Az **Ügyfél** hibájából bekövetkező adatvesztés esetén az adatok helyreállításáért **Szolgáltató** (ha arra lehetőség van) külön díj ellenében biztosíthatja, melynek lehetőségeit és díjszabását minden esetben egyedileg állapítja meg.
- D. A **Szolgáltató** a **szolgáltatások** funkcióinak bővítését, szűkítését, átcsoportosítását, a felületek megjelenésének módosítását, egyes **szolgáltatások** vagy funkciók bevezetését vagy megszüntetését előzetes bejelentés nélkül bármikor egyoldalúan elvégezheti. **Szolgáltató** törekszik arra (de nem szavatol azért), hogy minden ilyen módosításról a weboldalon legalább 7 naptári napos felkészülési időt biztosítva tájékoztatja az **Ügyfeleket**.
- E. Karbantartási és ügyfélszolgálati célból a **Szolgáltató** jogosult az **Ügyfél** által igénybevett **szolgáltatások** adminisztrációs felületébe bejelentkezni, ott beállításokat módosítani, teszt folyamatokat végrehajtani, valamint a weboldalba olyan mérőkódokat elhelyezni, ami az optimalizálást és a hibaelhárítást elősegíti.
- F. A **szolgáltatás** biztosítása során a **Szolgáltató** adatfeldolgozóként az **Ügyfél** által kezelt adatokhoz, és az **Ügyfél** által elhelyezett tartalmakhoz hozzáfér, azokat megismerheti. A **Szolgáltató** ezeket az adatokat kizárólag a **szolgáltatás** nyújtása érdekében dolgozza fel, saját céljaira nem használja, harmadik fél számára nem adja ki.
- G. A teljesítés során a **Szolgáltató** alvállalkozót vehet igénybe, ilyen esetben a **Szolgáltató** az alvállalkozó teljesítéséért úgy felel, mintha a munkát teljes egészében maga végezte volna el. **Ügyfél** adatokhoz is hozzáférő alvállalkozók mindenkorli listája az Adatkezelési tájékoztatóban található.

## 6.3. Ügyféljogai, kötelezettségei

- A. Az **Ügyfél** a **szolgáltatásokat** a hét minden napján, a nap 24 órájában szabadon felhasználhatja a saját vagy az általa képviselt gazdálkodó szervezet érdekében. Az **Ügyfél** köteles a tevékenységével kapcsolatos összes jogszabályt betartani. A **Szolgáltató** törekszik arra, hogy ehhez megfelelő funkciókat biztosítson, mindazonáltal a jogszabályi megfelelésért nem szavatol, annak megítélése, hogy az adott **szolgáltatás** a felkínált állapotban megfelel-e a vonatkozó jogszabályoknak, az **Ügyfél** feladata és felelőssége, azért a **Szolgáltató** nem áll helyt sem hatóságok, sem az **Ügyfél**, sem harmadik felek felé.
- B. Az **Ügyfél** által elhelyezett minden tartalomért, adatért, információért, és az **Ügyfél** által folytatott tevékenységért, és annak jogszerűségéért kizárólag az **Ügyfél** tartozik felelősséggel. HOSTING **szolgáltatás** keretén belül az **Ügyfél** köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a webtárhelyen elhelyezett szoftver

legfrissebb verzióját használja, a feltöltött tartalom ismert biztonsági hibáit megszüntesse.

- c. A **szolgáltatások** technológiája és célja, hogy az **Ügyfél** számára technikai segítséget és funkciókat biztosítson ahhoz, hogy az **Ügyfél** és az **Ügyfél** partnerei, ügyfelei, vásárlói, felhasználói vagy látogatói között kapcsolatot vagy egyéb jogviszonyokat hozzon létre (pl. SHOP vagy piactérszerű **Ügyfél** számára termékbemutató és értékesítési, a látogatók számára tájékoztató és megrendelési lehetőséget biztosít). Ennek megfelelően a **Szolgáltató** a felek között csak és kizárólag technikai szolgáltatói és információ tároló, továbbító szerepet tölt be az **Ügyfél** teljesítési segédjeként, így a **szolgáltatások** felhasználásáért és harmadik személyek felé való jognyilatkozatokért és kommunikált tartalmakért (így különösen az áruházakban és a piactereken található termékek és **szolgáltatások** valóságának és az adásvétel tekintetében) kizárólag az **Ügyfél** tartozik felelősséggel a vele kapcsolatban lévő harmadik felek felé. Tilos az **Ügyfél** által végzett tevékenység során olyan kommunikációt folytatni vagy arra utaló nyilatkozatokat tenni, hogy a **Szolgáltató** bármely módon felelős az **Ügyfél** által végzett tevékenységért. A tevékenységgel kapcsolatos esetleges jogviták rendezése csak és kizárólag az **Ügyfél** és az **Ügyfél** partnerei, ügyfelei, vásárlói, felhasználói vagy látogatói, illetőleg az **Ügyfél** és az adott szakhatóság között zajlik, abban a **Szolgáltató** kizárólag jogerős hatósági határozatok alapján vagy jogszabály rendelkezése alapján vesz részt.
- D. Az **Ügyfél** a megrendelést, létrejött szerződést, vagy a szerződés keretében igénybevett **szolgáltatásokat** harmadik személyre nem ruházhatja át, nem engedheti át használatra, sem ingyen sem ellenszolgáltatás fejében nem szolgáltatathatja továbbá **Szolgáltató** kifejezett engedélye nélkül.
- E. Az **Ügyfél** köteles a **szolgáltatásokban** észlelt hibákat a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.
- F. Az **Ügyfél** köteles bejelenteni az adataiban bekövetkezett olyan változásokat, amelyek a szerződéskötéskor rögzítésre kerültek, különös tekintettel a **kapcsolati email címre**. Ennek elmulasztásából adódó károkért a **Szolgáltató** semmilyen felelősséget nem vállal.
- G. Az **Ügyfél** jogosult a **szolgáltatások** igénybevételéhez további felhasználókat létrehozni. Az **Ügyfél** köteles a **szolgáltatások** igénybevételéhez kellő bonyolultságú, biztonságos jelszót választani (kis- és nagybetűk, számok és egyéb karakterek egyidejű használata) és az igénybevételhez szükséges felhasználóneveket, jelszavakat titokban tartani. A jogosulatlan hozzáférésekből, illetve az **Ügyfél** által létrehozott további felhasználók tevékenységéből eredő károkért kizárólag az **Ügyfél** felel. **Ügyfél** haladéktalanul köteles a **Szolgáltatót** értesíteni, ha a hozzáférési (autentikációs) adatait illetéktelen személy ismerte meg, hogy a **Szolgáltató** a szükséges intézkedéseket megtehesse. Az **Ügyfél** feladata és felelőssége, hogy az illetéktelen kezébe jutott autentikációs adatot (pl. jelszót) az adminisztrációs felületen módosítsa. Az ennek elmaradásából fakadó károkért a **Szolgáltató** nem tartozik felelősséggel.
- H. Az **Ügyfél** a **szolgáltatás** bizonyos funkcióit (pl.: bankkártyás fizetés) csak harmadik féllel kötött szerződés megkötésével veheti igénybe.
- I. DOMAIN **szolgáltatás** esetén az **Ügyfél** elfogadja az igényelt domain végződésekre vonatkozó, a domain nyilvántartója által közölt delegálási feltételeket és szabályokat.
- J. A **Szolgáltató** által biztosított **szolgáltatások** leírásaiban szereplő korlátlanul megjelölt funkciók használatára a **Szolgáltató** nem határoz meg számszerű korlátot, de az ügyfelenkénti igénybevételea **Szolgáltató** engedélyével haladhatja meg az ügyfélátlagtízszeresét.

## 7. Technikai feltételek, rendelkezésre állás

### 7.1. Szolgáltató által biztosított technikai háttér

A **Szolgáltató** a **szolgáltatásokat** általa biztosított szervereken nyújtja. A **szolgáltatások** nem a **Szolgáltató** által biztosított szerver háttéren történő üzemeltetésére nincs lehetőség, kivéve a DOMAIN **szolgáltatás** esetén. A **Szolgáltató** a **szolgáltatásokat** évi 99%-os rendelkezésre állással biztosítja. A rendelkezésreállás keretében a **Szolgáltató** a **szolgáltatásokat** kiszolgáló hardver és szoftver elérését szavatolja. A rendelkezésreállás számításakor nem számításnak az előre bejelentett karbantartás időtartama, valamint az egyes részfunkciók nem megfelelő működésének időtartama.

A **Szolgáltató** köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a **szolgáltatások** folyamatosan elérhetők legyenek, de a rajta kívül eső hibákért (beleértve, de nem kizárólag az internet hálózat működéséből adódó esetleges információvesztésekért, túlterhelésért, harmadik fél által okozott üzemzavarért, helytelen kezeléséből fakadó hibákért) semmilyen felelősséget nem vállal.

Ha a **Szolgáltató** nem teljesíti a vállalt rendelkezésreállási szintet, minden további kiesett óra időtartamára az **Ügyfél** által az adott **szolgáltatás**ért fizetendő egy hónapra eső díj egy órányi összegének kétszeresét írja jóvá az **Ügyfél** részére minőségi díjcsökkentésként. Az **Ügyfél** az itt meghatározott minőségi díjcsökkentés összegén felül semmilyen további kártérítési- vagy költségtérítési igényt nem élhet.

A **Szolgáltató** az **Ügyfél szolgáltatásait**, azok kihasználtságától függően, áthelyezheti a kiszolgáló szerverek között. A kiszolgáló szerverek technikai paramétereinek és sávszélesség változtatásának jogát a **Szolgáltató** fenntartja. A **Szolgáltató** ilyen irányú változtatásokat az **Ügyfél** előzetes értesítése nélkül is végezhet, az ebből fakadó kiesések a rendelkezésreállási időt csökkentik.

A **Szolgáltató** nem vállal felelősséget a **szolgáltatásokkal** együttműködő és/vagy abba integrálható, harmadik fél által fejlesztett külső alkalmazások és **szolgáltatások** működőképességét, együttműködési képességét és/vagy jövőbeni integrálhatóságát illetően. A **szolgáltatások** rendelkezésreállási idejét nem csökkenti a harmadik fél által biztosított külső alkalmazások és **szolgáltatások** által okozott kiesés, akkor sem ha az adott alkalmazást vagy **szolgáltatást** a **Szolgáltató** biztosítja vagy ajánlotta az **Ügyfél**nek.

### 7.2. Ügyfél által biztosítandó technikai feltételek

A **Szolgáltató szolgáltatásainak** igénybevételéhez az **Ügyfél**nek rendelkeznie kell megfelelő hardver és szoftver környezettel. Ezek a következők:

- Szélessávú internet kapcsolat
- Internet böngésző futtatására alkalmas számítógép
- Internet böngésző (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Microsoft Edge böngészők legfrissebb, vagy azt megelőző verziója), az esetleges kivételekről a **Szolgáltató** az adminisztrációs felületen tájékoztatja az **Ügyfelet**.

Ha az **Ügyfél** nem a fent jelzett böngészők valamelyikét használja, akkor az esetlegesen észlelt hibát a **Szolgáltató** nem köteles javítani, az esetleges károkért a **Szolgáltató** felelősséget nem vállal, a hiba megoldásaként a böngésző frissítése javasolt.

## 8. Adatfeldolgozó tevékenység

### 8.1. Általános rendelkezések

Az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete (az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete – a továbbiakban: GDPR) 28. cikke alapján az **Ügyfél** mint adatkezelő és a **Szolgáltató** mint adatfeldolgozó a jelen pontban rögzítik az adatfeldolgozó jogviszonyra vonatkozó rendelkezéseket. A **Ügyfél** az általa végzett online termékértékesítés és **szolgáltatás** nyújtást tekintetében adatkezelőnek minősül, míg a **Szolgáltató szolgáltatás** **Ügyfél**nek történő nyújtásával az **Ügyfél** partnerei, ügyfelei, vásárlói, felhasználói vagy látogatói tekintetében adatfeldolgozónak minősül az **Ügyfél** által a **Szolgáltató szolgáltatásainak** segítségével átadott személyes



adatok tekintetében. A **Szolgáltató** vállalja, hogy a **szolgáltatása** részeként a GDPR által kötelezővé tett adatfeldolgozói feladatokat ellátja és az adatfeldolgozóra vonatkozó kötelezettségeket teljesíti. A **Szolgáltató** a saját adatfeldolgozói tevékenységéért, valamint az általa igénybe vett al-adatfeldolgozók tevékenységéért felelősséggel tartozik. A **Szolgáltató** adatkezelési tisztségviselőt jelölhet ki, akinek a személyét a mindenkori Adatkezelési tájékoztatójában nevezi meg.

## 8.2. A feldolgozott adatok köre, az adatfeldolgozás célja és időtartama

A **Szolgáltató** a Szolgáltatások keretén belül bekért látogatói, vásárlói és egyéb felhasználói adatok tekintetében végez adatfeldolgozói tevékenységet. Az adatok körét az **Ügyfél** a Szolgáltatás adminisztrációs beállításával jelöli meg. Az adatok körét és az adatfeldolgozás célját az **Ügyfél** saját Adatkezelési tájékoztatójában publikálja. A **Szolgáltató** az adatfeldolgozói tevékenységet az Előfizetői szerződés hatálya alatt, az előfizetési időszak végéig végzi.

## 8.3. Közreműködés az érintetti jogok gyakorlásában

A **Szolgáltató** a személyes adatok tekintetében külön díjazás nélkül köteles biztosítani az **Ügyfélnek** a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok szerinti érintetti jogok gyakorlását (például korlátozás, helyesbítés, hozzáférés, törlés, adathordozhatóság, stb.), és köteles az **Ügyfélnek** megfelelő szervezési és technikai intézkedésekkel segítséget nyújtani az érintettek jogai gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolásában. Amennyiben az **Ügyfél** az adatok helyesbítését, törlését, megsemmisítését, az adatkezelés korlátozását, az adatok hordozását írásban elrendeli, a **Szolgáltató** köteles elvégezni.

## 8.4. Ügyfélutasítási joga

A **Szolgáltató** tudomásul veszi és kifejezetten elfogadja, hogy a jelen szerződés szerinti adatkezelési, adatfeldolgozási tevékenységét csak és kizárólag az **Ügyfél** utasításai és a jelen szerződés alapján jogosult végezni. A **Szolgáltató** nem jogosult a feldolgozással érintett adatokkal önállóan, saját döntése szerint rendelkezni, nem jogosult azokat az **Ügyfél** utasítása nélkül megváltoztatni, összekapcsolni, felhasználni és semmilyen módon kezelni sem. Jelen **ÁSZF** 14. pontja értelmében a **Szolgáltató** jogosult a feldolgozással érintett adatok archiválására, törlésére.

## 8.5. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- A. A **Szolgáltató** köteles az **Ügyfél**t, mint adatkezelőt segíteni adatvédelmi incidens esetén az incidens kezeléssel kapcsolatos adatkezelői kötelezettségei teljesítésében. A **Szolgáltató** a nála bekövetkezett adatvédelmi incidens esetén köteles az **Ügyfélnek** haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzésétől számított 48 órán belül bejelenteni az adatvédelmi incidenst, és köteles az **Ügyféllel** közölni egyidejűleg az adatvédelmi incidens jellegét, az azzal érintett személyek kategóriáit és számát, az incidenssel érintett adatok kategóriáit és számát, az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket, a **Szolgáltató** által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve az incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítésére tett intézkedéseket is.
- B. A **Szolgáltató** köteles az **Ügyfél**nél esetlegesen elvégzendő adatvédelmi hatásvizsgálatban, valamint az adatvédelmi felügyeleti hatósággal történő esetleges konzultációban segítséget nyújtani és köteles az ehhez szükséges, a **szolgáltatásokkal** kapcsolatos információkat közölni.
- C. A **Szolgáltató** kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen szerződés szerint végzett adatfeldolgozási **szolgáltatás** nyújtásának befejezésekor, vagy a jelen szerződés megszűnésekor minden, a jelen szerződés alapján általa feldolgozott személyes adatot töröl. A **Szolgáltató** törlési kötelezettsége nem vonatkozik azon adatokra, melyeknek tárolását magyar vagy európai uniós jogszabály előírja. A **Szolgáltató** jelen **ÁSZF** 14.4-es pontja szerint, az **Ügyfél** jogos érdekében az adatokat archiválhatja, de azokat tovább nem kezelheti.

- D. A **Szolgáltató** vállalja, hogy a GDPR 30. cikkének értelmében a felelősségi körébetartozóan végzett, valamennyi adatkezelési tevékenységről nyilvántartás vezet, a GDPR 30. cikk (1) a)-g) pontokban foglalt kritériumok maradéktalan és teljes körű megtartásával. A **Szolgáltató** kijelenti, hogy tudomása van arról, hogy a vonatkozó jogszabályok értelmében a nyilvántartásvezetési kötelezettségével kapcsolatos, bárminemű esetleges mulasztásaiért vagy kötelezettségszegéseiért egyedül viseli a felelősséget.
- E. Az **Ügyfél** általános felhatalmazást ad a **Szolgáltatónak** al-adatfeldolgozó igénybe vételére. Amennyiben a **Szolgáltató** al-adatfeldolgozót vesz igénybe, azokat az Adatkezelési tájékoztatójában teszi közzé. Az **Ügyfél** nem jogosult az igénybe vett al-adatfeldolgozó ellen kifogással élni. A **Szolgáltató** köteles az igénybe vett al-adatfeldolgozókkal adatfeldolgozói szerződést kötni. A **Szolgáltató** az igénybe vett al-adatfeldolgozóért úgy felel, mintha az al-adatfeldolgozási tevékenységet ő maga látná el. Az **Ügyféllel** szemben a **Szolgáltató** felel az al-adatfeldolgozó jogszabálysértéséért, szerződésszegéséért és bármilyen mulasztásáért. A **Szolgáltató** csak olyan al-adatfeldolgozót jogosult igénybe venni, amely megfelel a GDPR és jelen **ÁSZF** adatfeldolgozóra vonatkozó rendelkezéseinek, különös tekintettel, de nem kizárólagosan az adatbiztonsági követelményeknek.

### 8.6. Titoktartási kötelezettség

A **Szolgáltató** az adatfeldolgozási tevékenységben résztvevő munkavállalóira, megbízottjaira, teljesítési segédeire, vezető tisztségviselőire nézve titoktartási kötelezettséget vállal az adatfeldolgozási tevékenysége körében kezelt személyes adatokra vonatkozóan.

### 8.7. Adatbiztonság biztosítása

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz az adatfeldolgozói tevékenységének teljes terjedelmére kiterjedően, valamint hogy ezen intézkedésekkel a lehető legteljesebb mértékben segíti az Ügyfél abban, hogy teljesíteni tudja a kezelt adatok érintettjei felé fennálló, az érintettek önrendelkezési jogainak gyakorlásához kapcsolódó kötelezettségeit. A Szolgáltató az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni köteles különösen a jogosulatlan vagy jogsértő hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, elvesztés, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, megváltoztatás és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A Szolgáltató köteles az adatokat a mindenkor legjobb iparági gyakorlatnak, a GDPR-nak, a hatályos magyar jogszabályoknak, a jelen szerződésnek és a bármely egyéb adatvédelmi, adatbiztonsági jogszabálynak megfelelő adatbiztonsági szint alkalmazásával kezelni. A Szolgáltató hibájából bekövetkező adatvesztés esetén a Szolgáltató köteles díjmentesen az adatokat visszaállítani. Amennyiben az adatvesztés kizárólag az Ügyfélnek felróható okból következett be, úgy Szolgáltató az adatok visszaállításáért díjat számíthat fel.

### 8.8. Fizetési Szolgáltató

A **HAZIPINCER.HU Kft. fizetési szolgáltatója a Barion Payment Zrt. (székhelye: 1117 Budapest, Infopark sétány 1. I. ép. 5. em. 5.; cégjegyzékszám: 01-10-048552). A Barion elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatás, amivel kényelmesen és biztonságosan tud bankkártyával, vagy előre feltöltött egyenleggel fizetni webáruházunkban. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013. További részletek a [www.barion.com](http://www.barion.com) oldalon.**

## 9. Szellemi tulajdonjogok

A **szolgáltatás** részét képező publikus, promóciós és adminisztrációs felületet alkotó grafikai és tartalmi elemek, továbbá a hozzájuk tartozó forráskódok a **Szolgáltató** tulajdonát képezik. Részben vagy egészben történő másolása csak a **Szolgáltató** írásos engedélyével lehetséges.

Mindenegyéb, a **szolgáltatás** részeként rendelkezésre bocsátott vagy átadott védett szellemi alkotás (így különösen, szabadalom, know-how vagy szerzőimű) a **Szolgáltató** vagy partnerei tulajdonát képezik és azokra vonatkozóan az **Ügyfél** nem kizárólagos felhasználási jogot szerez a **szolgáltatás** szerződés időtartamára és a **szolgáltatási** díjak fejében. A felhasználási jogok kizárólag a **szolgáltatás** használatára és hasznosítására terjednek ki, de nem foglalják magukban a szellemi alkotások átdolgozásának, al-licencbe adásának, terjesztésének jogát.

Az ügyfél elfogadja, hogy a **Szolgáltató** referenciaként felhasználhatja nevét és logóját saját weboldalain, illetve mintaként bemutathatja az **Ügyfél** által igénybevett **szolgáltatások** publikus felületeit más **Ügyfelek** számára. Az **Ügyfél** kérheti a szolgáltatótól ezen tevékenység mellőzését.

**Szolgáltató** minden nem kifejezetten biztosított jogot fenntart.

## 10. Vis maior

Vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, a szerződés létrejötte után bekövetkező, annak teljesítését lehetetlenné tevő esemény, amelyet szerződő felek nem láthattak előre, nem háríthattak el, és amely nem vezethető vissza egyik fél felróható magatartására sem. Ilyen események lehetnek különösen: szükségállapot, sztrájk, háború, forradalom, terrorista cselekmények, természeti katasztrófa, tűzvész, árvíz, járvány, karantén korlátozások, szállítási embargó stb.

Vis maior esetén mindkét fél mentesül a szerződés teljesítésének kötelezettsége alól, a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állásba ez az idő nem számít bele.

## 11. Ügyfélszolgálat

A **Szolgáltató** és az **Ügyfél** között a kommunikáció elsődleges módja az elektronikus levelezés a **Szolgáltató honlapján** közzétett ügyfélszolgálati e-mail címe és az **Ügyfél kapcsolati email címe** között, illetve az adminisztrációs felületen elérhető hibabejelentő űrlap.

A **Szolgáltató** üzemeltet telefonos és online chat alapú ügyfélszolgálatot is, de az elsődleges módoktól eltérő formában a **Szolgáltató** azonosítási és biztonsági okokból nem köteles **Ügyféltől** megkeresést fogadni, vagy részére információt adni.

Hibabejelentés esetén az **Ügyfél** által küldött levélnek (vagy a hibabejelentő felületen tett bejelentésnek) tartalmaznia kell a hiba észlelésének minden körülményét és időpontját. Ha a hiba a bejelentés alapján nem beazonosítható, nem reprodukálható akkor a **Szolgáltató** nem hibabejelentésként kezeli a megkeresést.

A **Szolgáltató** az **Ügyféltől** beérkező bejelentéseket legkésőbb a bejelentést követő munkanapon iktatja. Az iktatást követően – ha a bejelentés oka **szolgáltatásban** jelentkező hiba – a **Szolgáltató** sürgős, a normál működést kritikus befolyásoló (pl.: a vásárlást megakadályozó) ügyekben 4 órán belül, egyéb esetekben pedig 3 munkanapon belül válaszol, és ezzel egyidőben megkezdheti a hiba behatárolását és ha a hiba kijavítása a **Szolgáltató** felelősségi körébe tartozik, úgy a hiba elhárítását. A hibaelhárítás menetéről és a sikeres hibaelhárításról a **Szolgáltató** az ügyfélszolgálaton keresztül ad információt, ha az **Ügyfél** azt igényli.

Ha az **Ügyfélnek** lejárt tartozása van, a **Szolgáltató** jogosult az **Ügyfél** számára nyújtott ügyfélszolgálati tevékenységet felfüggeszteni.

Ha az **Ügyfél** olyan hibát jelent be, amit saját maga okozott a **szolgáltatások** nem rendeltetésszerű használatával, annak elhárításáért a **Szolgáltató** plusz díjat számolhat fel. Ha az ügyfél olyan vélt hibát jelent be,

ami nem áll fenn, annak kivizsgálásáért a **Szolgáltató** plusz díjat számolhat fel.

## 12. Fogyasztói panaszok intézése

Az alábbi rendelkezések kizárólag fogyasztónak minősülő **Ügyfél** esetén alkalmazandóak.

### 12.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja

**Ügyfél**a termékkel vagy a **Szolgáltató** tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait a **Szolgáltató** 2. pontban feltüntetett elérhetőségein terjesztheti elő.

**Szolgáltató** a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panaszjellegéből adódóan vagy ha az **Ügyfél** a panaszkezelésével nem ért egyet, akkor a **Szolgáltató** a panaszról jegyzőkönyvet – melyetől nem évig, a panaszra tett érdemválaszával együtt megőriz - vesz fel.

**Szolgáltató** a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési **szolgáltatás** felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az **Ügyfél**nek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát. Minden egyéb esetben a **Szolgáltató** az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

**Szolgáltató** a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén **Szolgáltató** az elutasítás indokáról tájékoztatja az **Ügyfelet**.

### 12.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a **Szolgáltató** és az **Ügyfél** között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvitaa **Szolgáltató**val való tárgyalások során nem rendeződik, milyen jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva **Ügyfél** számára:

A. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,

B. Békéltetőtestület eljárásának kezdeményezése az alábbi testületeknél tehető meg:

- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület (Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4., Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500, Fax száma: (76) 501-538, E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu)

Baranya Megyei Békéltető Testület (Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imreu. 36., Telefonszáma: (72) 507-154, bekelteto@pbkik.hu)

- Békés Megyei Békéltető Testület (Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5., Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775, Fax száma: (66) 324-976, E-mail cím: bmkik@bmkik.hu)

- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület (Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1., Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870, Fax száma: (46) 501-099, E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu)

Budapesti Békéltető Testület (Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., Telefonszáma: (1) 488-2131, Fax száma: (1) 488-2186, E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu)

Csongrád Megyei Békéltető Testület (Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6., Telefonszáma: (22) 510-310, Fax száma: (22) 510-312, E-mail cím: fmkik@fmkik.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület (Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a., Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217, Fax száma: (96) 520-218, E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület (Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10., Telefonszáma: (52) 500-749, Fax száma: (52) 500-720, E-mail cím: info@hbikik.hu)

Heves MegyeiBékéltető Testület (Címe:3300 Eger, Faiskola út 15.,  
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440., Telefonszáma: (36) 416-  
660/105 mellék, Fax száma:  
(36) 323-615, E-mail cím: tunde@hkik.hu)

° Jász-Nagykun-Szolnok MegyeiBékéltető Testület (Címe:5000 Szolnok,  
° Versegly park 8., Telefonszáma: (56) 510-610, Fax száma:  
° (56) 370-005, E-mail cím:  
° kamara@jnszmkk.hu)

° Komárom-Esztergom MegyeiBékéltető Testület (Címe:2800  
° Tatabánya, Fő tér 36., Telefonszáma: (34) 513-010, Fax  
° száma: (34) 316-259, E-mail cím: kemkik@kemkik.hu)

° Nógrád MegyeiBékéltető Testület (Címe:3100 Salgótarján,  
° Alkotmány út 9/a, Telefonszám: (32) 520-860, Fax száma:  
° (32) 520-862, E-mail cím: nkik@nkik.hu)

° Pest MegyeiBékéltető Testület (Címe:1119 Budapest, Etele út  
° 59-61.2. em. 240., Telefonszáma: (1)-269-0703, Fax száma:  
° (1)-269-0703, E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu)

Somogy MegyeiBékéltető Testület (Címe:7400 Kaposvár, Anna utca 6.,  
Telefonszáma: (82) 501-000, Fax száma: (82) 501-046, E-  
mail cím: skik@skik.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg MegyeiBékéltető Testület (Címe:4400 Nyíregyháza,  
Széchenyi u. 2., Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180,  
Fax száma: (42) 311-  
750, E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu)

TolnaMegyeiBékéltetőTestület (Címe:7100Szekszárd,Arany J. u.23-25.,Telefonszáma:(74)411-661,  
kamara@tmkik.hu)

Vas MegyeiBékéltető Testület (Címe:9700 Szombathely, Honvéd tér 2.,  
Telefonszáma: (94) 312-356, Fax száma: (94) 316-936, E-  
mail cím: pergel.bea@vmkik.hu)

Veszprém MegyeiBékéltető Testület (Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér  
1., Telefonszáma: 88/429-008, vagy 88/814-111 (VKIK), Fax  
száma: 88/412-150 (VKIK fax száma), E-mail cím:  
info@bekeltetesveszprem.hu)

ZalaMegyeiBékéltetőTestület (Címe: 8900Zalaegerszeg, Petőfiutca 24.,Telefonszáma:(92)550-513,  
zmbekelteto@zmkik.hu)

C. Bírósági eljárás kezdeményezése.

### 13. Szerződés megszűnése, szolgáltatások korlátozása

#### 13.1. Ügyfél általi felmondás

Ha az **Ügyfél** a **szolgáltatás** igénybevételét meg kívánja szüntetni,  
felmondással élhet indoklás nélkül a díjfizetési időszak utolsó napjára.  
Lehetőség van arra, hogy az **Ügyfél** a **szolgáltatást** azonnali  
hatállyal külön indoklás nélkül felmondja. Ez utóbbi esetben a fennmaradó  
időarányos díj nem kerül visszafizetésre, ezt az **Ügyfél** nem  
követelheti.

Ha az **Ügyfél** a DOMAIN **szolgáltatással** kapcsolatban a domain  
nyilvántartónak vagy más akkreditált regisztrátor szervezetnek olyan igényt nyújt be,  
melyben jelzi, hogy a **Szolgáltató**tól el kívánja regisztrálni (máshoz  
átregisztrálni)a domaint, a **Szolgáltató** a DOMAIN **szolgáltatással** és a  
domainhez kapcsolódó HOSTING **szolgáltatással** kapcsolatban az azonnali  
felmondásnak megfelelően jár el.

Ha a **Szolgáltató** hibáján kívül a **szolgáltatás** teljesítése meghiúsul (pl.:  
domain delegálás esetén jogosulatlan védjegyhasználat, hiányzó domain  
igénylőlap), akkor a **Szolgáltató** az azonnali felmondásnak megfelelően jár el.

**Ügyfél**rendkívüli felmondással élhet, ha a **Szolgáltató** az itt meghatározott  
egyoldalú díjemelési eseteken kívüli esetben vagy okból emeli meg az  
előfizetési díjat, vagy a **szolgáltatást** jogosulatlanul korlátozza, törli, vagy a

**szolgáltatások** funkciót az **Ügyfél** számára hátrányosan csökkenti. Ebben az esetben az **Ügyfél** a fordulónapig fennmaradó már megfizetett időarányos előfizetési díjat visszakövetelheti.

A felmondást az **Ügyfél** az ügyfélszolgálati email címen, illetve a **Szolgáltató** által erre a célra biztosított adminisztrációs felületen jelezheti.

### 13.2. Szolgáltató általi felmondás, korlátozás

#### 13.2.1. Korlátozás

A **Szolgáltató** jogosult az **Ügyfél** szerződésszegése esetén az **Ügyfél** által igénybevett bármely **szolgáltatás** működését az **Ügyfél kapcsolati email** címére küldöttéletes jelzéssel egyidőben korlátozni. Az értesítésben meg kell adni a korlátozás okát és azt a türelmi időt, amelyet a **Szolgáltató** az **Ügyfél** rendelkezésére bocsát a szerződésszegő helyzet orvoslására. Az azonnali hatályú felmondás helyettkorlátozás alkalmazására a **Szolgáltató** egyoldalú döntés alapján jogosult. Ha az értesítésben megadott türelmi idő eredménytelenül telik el, úgy a **Szolgáltató** jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

#### 13.2.2. Azonnali felmondás

A **Szolgáltató** különösen (de nem kizárólagosan) az alábbi esetekben jogosult a **szolgáltatások** azonnali hatályú felmondására, függetlenül attól, hogy az az **Ügyfél** tudtával, vagy tudtán kívül történt:

- A. 7 napot meghaladó fizetési késedelem esetén. Az egyes domain végződésekre vonatkozó szabályok alapján 1 napos fizetési késedelem esetén.
- B. Az **Ügyfél** a **szolgáltatásban** jogszabályba ütköző terméket vagy **szolgáltatást** jelenít meg, értékesít vagy jogszabályba ütköző módon értékesíti, jeleníti meg, vagy ilyen domain nevet választ, vagy a megjelenítéssel, értékesítéssel harmadik személy jogát sérti.
- C. Az **Ügyfél** a **szolgáltatásban** nem valós cégszolgálatokat jelenít meg, felszámolás vagy csődeljárás alatt áll.
- D. Az **Ügyféllel** kapcsolatos büntetőeljárás indul, vagy tömeges panasz fennállása esetén.
- E. Erőszakos, fájgyűlölő, uszító, közízlést sértő tartalom megjelenítése esetén.
- F. Megtévesztő, manipulatív, kártékony vagy veszélyesnek minősített tartalom megjelenítése esetén.
- G. Tárhely bármely **szolgáltatásának** (**honlap**, e-mail fiók, stb.) feltörése esetén, vagy ezek illegális tevékenységre történő felhasználása esetén.
- H. Tömeges kéretlen e-mailek (SPAM) kiküldése esetén.
- I. **Ügyfél** által **Szolgáltató** szerverein elhelyezett tartalom, **Ügyfél** által folytatott tevékenység vagy a közvetetten azok által kiváltott, más Internet felhasználók irányából tapasztalható tevékenységek veszélyeztetik **Szolgáltató** szervereinek, hálózatának működőképességét, biztonságát, beleértve a szerverekre és a hálózatra nézve az átlagosnál nagyobb terhelést jelentő **szolgáltatások** esetét is.
- J. Bármilyen, a **Szolgáltató** vagy a **szolgáltatás** jó hírnevét rontó tartalom megjelenítése, vagy tevékenység esetén.
- K. Bármilyen, a **Szolgáltató** vagy a **szolgáltatás** konkurens termékének, **szolgáltatásának** megjelenítése, reklámozása esetén.
- L. 60 napot meghaladó vis maior esetén.

Ha a **Szolgáltató** a fenti okokból kifolyólag az **Ügyfél** **szolgáltatását** törli, úgy az **Ügyfél** kártérítésre, előfizetési díj visszatérítésre nem jogosult, a **szolgáltatást** és a **szolgáltatáshoz** kapcsolódó tárolt adatokat a **Szolgáltatótól** nem követelheti.

#### 13.2.3. Rendes felmondás

A **Szolgáltató** jogosult a szerződést fordulónappal felmondani vagy a **szolgáltatás** nyújtását megtagadni különösen (de nem kizárólagosan) a következő esetekben:

- A. Az **Ügyfél** számára nyújtott **szolgáltatás** a **Szolgáltató** számára gazdasági hátrányt okoz, vagy a **Szolgáltató** minden ügyfelére vagy azok egy meghatározott csoportjára nézve a **szolgáltatás** nyújtását beszünteti.
- B. Ha az **Ügyfél** a **szolgáltatással** kapcsolatos a **szolgáltatás** részét nem képező igényei nem elégíthetők ki.
- C. A **Szolgáltató** és az **Ügyfél** között szakmai kérdésekben fennálló összeegyeztethetetlen álláspont.

A **Szolgáltató** a korlátozásról és a felmondásról szóló értesítést az **Ügyfél** kapcsolati e-mail címére küldi meg.

**13.3. Felmondás fogyasztó részéről (ha Ügyfél fogyasztónak minősül)**  
**Fogyasztó** jogosult a **szolgáltatás** nyújtására irányuló szerződés esetén a **szolgáltatás** nyújtására irányuló szerződés (**szolgáltatás** értékesítés) esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

**Fogyasztót** azonban nem illeti meg az elállási jog a **szolgáltatás** nyújtására irányuló szerződés esetében, ha a **Szolgáltató** a teljesítést a **Fogyasztó** kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a 14 napos felmondási határidő lejárta előtt.

Ha a **Fogyasztó** nem egyezik bele abba, hogy a **Szolgáltató** a Szolgáltatást a 14 nap lejártát megelőzően nyújtsa részére, akkor a **Fogyasztót** megilleti a felmondás joga. Ez esetben a **Fogyasztó** a felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldöttlevél útján) a jelen **ÁSZF** 2. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a **Szolgáltató** részére. **Fogyasztó** határidőben gyakorolja felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi nyilatkozatát a **Szolgáltató** részére.

A **Fogyasztót** terheli annak bizonyítása, hogy felmondási jogát az e pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a **Szolgáltató** e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a **Fogyasztó** felmondási nyilatkozatának megérkezését.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe a **Szolgáltató** a határidő számítás szempontjából. A **Fogyasztó** levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

Ha **Fogyasztó** él felmondási jogával, **Szolgáltató** haladéktalanul, de legkésőbb a **Fogyasztó** elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti a Felhasználó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetésimóddal egyező fizetésimódot alkalmaz a **Szolgáltató**, kivéve, ha **Fogyasztó** más fizetésimód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a **Fogyasztót** semmilyen többletköltség nem terheli.

Ha a **Fogyasztó** beleegyezett abba, hogy a **Szolgáltató** a 14 nap lejárta előtt részére a Szolgáltatás nyújtását megkezdje és a teljesítés megkezdését követően mégis élni kíván felmondási jogával, a **Fogyasztó** köteles egy a **szolgáltatás** igénybevételéért járó arányos díj fizetésére. Ez az arányos díj, a **Fogyasztó** által **Szolgáltató** részére kifizetett díjból kerül levonásra. Ez esetben a **Szolgáltató** kizárólag az arányos díjjal csökkentett összeget utalja vissza a Felhasználó részére 14 napon belül. A **Fogyasztó** által arányosan fizetendő összeget az **ÁSZF**-ben az adott **szolgáltatásra** vonatkozó díj adóval növelt teljes összege alapján számolja ki a **Szolgáltató**. Ha azonban a **Fogyasztó** bizonyítja, hogy a teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített **szolgáltatások** piaci értéke alapján kell kiszámítani. A piaci érték megállapításánál az azonostevékenységet végző vállalkozások azonos **szolgáltatásának** a szerződés megkötésének időpontja szerinti ellenértékét kell figyelembe venni.

### 13.4. Megszűnés következményei

A szerződés megszűnésekor vagy korlátozásakor a **szolgáltatások** azonnal elérhetetlenné válnak. A **Szolgáltató** a megszűnést követően jogosult az **Ügyfél** adatainak, a **szolgáltatás** tartalmának, információinak törlésére.

Az **Ügyfél** a megszűnést megelőzően köteles lementeni minden számára fontos adatot. Ennek elmulasztásáért a **Szolgáltató** semmilyen felelősséget nem vállal.

Szolgáltatások törlésekor a **Szolgáltató** a **szolgáltatások** tartalmát archiválhatja. Az **Ügyfél** a **szolgáltatások** törlésének visszavonását kérheti, a **Szolgáltató** azonban ennek teljesíthetőségére garanciát nem vállal, **Ügyfél** ezzel kapcsolatban kártérítési igénnyel nem élhet. A visszavonásért vagy adatok kiadásáért a **Szolgáltató** jogosult díjat felszámítani.

### 13.5. Szerződés módosítása

A **Szolgáltató** fenntartja a jogot az **ÁSZF** egyoldalú, nem visszamenőleges hatályú módosítására, amiről az **Ügyfelet** az **Ügyfél** által megadott **kapcsolati email címen** tájékoztatja.

A megrendelés alapján létrejött szerződés egyoldalú módosítására is fenntartja a jogot a **Szolgáltató** az alkalmazandó díjak esetében vagy, ha a **szolgáltatások** módosítását, funkciók bővítését vagy csökkentését határozza meg. Ha a módosítás olyan kérdést vagy rendelkezést érint, amit a felek az **ÁSZF**-ben nem, vagy attól eltérően szabályoztak, úgy az **Ügyfél**, ha a módosítással nem ért egyet, a szerződést felmondhatja a módosítás hatályba lépésének napjával. A módosítás hatályba lépésének napját követő időtartamra már megfizetett díjak visszajárnak.

A módosításokról a **Szolgáltató** legalább 30 nappal előre értesít az **Ügyfeleket** a kapcsolati e-mailre küldött üzenetben.

### 13.6. Szerződő Ügyfél módosítása

Az **Ügyfél** az adminisztrációs felületen, illetve a **kapcsolati email címéről** jelezheti szerződő személyének módosítási igényét a **Szolgáltató**nak. A **Szolgáltató** 14.1. bekezdésben foglalt azonnali felmondás szerint jár el, az új **Ügyfél** esetén a 4.1. bekezdés szerint új szerződés jön létre. A **szolgáltatások** és az azokban rögzített adatok, beállítások, tartalmak nem változnak.

### 14. Egyéb rendelkezések

Minden, a szerződés megkötése után felmerülő, a szerződés teljesítését akadályozó körülményről felek kölcsönösen kötelesek egymást a körülmény tudomásukra jutásátkövetően haladéktalanul tájékoztatni.

A szerződő felek megállapodnak, hogy esetleges vitáikat közvetlen tárgyalások útján békés úton rendezik.

Ha a domain delegálással kapcsolatos vitás kérdéseket nem tudják rendezni, alávetik magukat az Alternatív Vitarendező Fórum döntésének, és tudomásul veszik, hogy az alternatív vitarendezés során hozott döntés végrehajtásáért a **Szolgáltató** nem felel.

Egyéb esetben (I) ha az **Ügyfél** a Ptk. szerinti vállalkozásnak minősül, a felek bármifajta jogvitájukkal kapcsolatban alávetik magukat

**Szolgáltató** székhelye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos illetékességének, vagy (II) ha az **Ügyfél** fogyasztónak minősül, úgy az általános illetékességi szabályok az irányadók.

Ha jelen szerződési feltételek és az esetlegesen külön (pl. a megrendelés alapján) megkötött egyedi **szolgáltatás** szerződés között egy adott témában eltérés vagy ellentmondás van, akkor az egyedi **szolgáltatás** szerződésekben foglaltak az irányadók.

Az ezen **ÁSZF**-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

**Kelt:** Budapest, 2019.07.01.

**Hatályba lépés:** 2019.07.01.