

Általános Szerződési Feltételek Splendex Kft.

1. Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) hatálya

1.1. Az ÁSZF hatályban és érvényben lévő változata hozzáférhető az alábbi linken: <https://splendex.io/>

1.2. Jelen ÁSZF a Splendex Kft. (a továbbiakban Szolgáltató) által nyújtott weboldal-készítési, -üzemeltetési és tartalommenedzsment, valamint szoftverfejlesztési szolgáltatásainak általános feltételeit tartalmazza.

1.3. A Szolgáltató szerződesei az ügyfelekkel tartalmazhatnak olyan pontokat, amelyek jelen ÁSZF pontjainak részben vagy egészben ellentmondanak, azokat felülbírálják. Ilyen esetekben a szerződés pontjai irányadóak. Egyebekben az Egyedi Szerződésekben foglalt rendelkezéseken túl a Szerződő Felekre jelen ÁSZF rendelkezései is irányadóak, mivel az adott szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Szerződés és jelen ÁSZF együtt szabályozza a Szerződő Felek jogviszonyát. Jelen ÁSZF a Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

1.4. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani és amennyiben az ÁSZF új szolgáltatás bevezetése miatt bővülne, úgy az új szolgáltatásra vonatkozóan kiegészíteni is azt.

1.5. Az ÁSZF módosítása esetén az ÁSZF új változatát a Szolgáltató köteles a változások hatálybalépését megelőzően legalább 8 nappal korábban honlapján nyilvánosságra hozni és a módosításra a megrendelők figyelmét a honlapon is felhívni, továbbá az ÁSZF módosulásáról az addigi Megrendelőit e-mail útján értesíteni.

1.6. A Szolgáltatót nem terheli az e-mail útján történő értesítési kötelezettsége, amennyiben új szolgáltatások bevezetése miatt valósít meg ÁSZF kiegészítést. Ebben az esetben az ÁSZF kiegészítéseket a Szolgáltató csak a honlapján köteles közzétenni, hiszen az, a korábbi Megrendelőit érintő rendelkezést nem tartalmaz.

1.7. Az ÁSZF-re, a jelen ÁSZF alapján kötött Szerződésekre kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: új Ptk./Ptk.).
- b.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (a továbbiakban: GDPR),
- c.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)

2. Fogalom meghatározások

ÁSZF: Egy olyan keretszerződés, amely a Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatás nyújtására vonatkozóan szabályozza a Szerződő felek jogait és kötelezettségeit, továbbá magában foglalja az adott egyedi Szolgáltatásokra vonatkozó és az Egyedi Szerződésekben nem szabályozott valamennyi rendelkezést is, így különösen a szolgáltatások jellemzőit és az

egyes szolgáltatásokra vonatkozóan speciálisan is a Szolgáltató és a Megrendelő jogait és kötelezettségeit. A Szolgáltató ezen szabálygyűjteményének mindenkor hatályos változata a Szolgáltató honlapján a <https://splendex.io/> linken érhető el.

Egyedi Szerződés: A Megrendelő által választott szolgáltatásra vonatkozóan, a Szerződő Felek között létrejövő külön szerződés, amely az ÁSZF-ben nem szereplő, vagy az abban meghatározott feltételektől eltérő, továbbá a Megrendelő és a Szolgáltató személyére, a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazza, és amely az ÁSZF-el együtt alkotja a Szerződő Felek között létrejött Szerződést.

Megrendelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, bármely gazdálkodó szervezet illetve, bármely más szervezet (pl. egyházak stb.), amely a Szolgáltatást megrendeli, valamint azt a Szerződés alapján igénybe veszi.

Szerződő Fél vagy Szerződő Felek: Szolgáltató és Megrendelő külön-külön, illetve együttesen.

Szolgáltató: Splendex Kft., Székhely: 7622 Pécs, Siklósi út 36/1, Cégjegyzékszám: 02-09-082432, Adószám: 25741687-2-02.

Szolgáltatás: A Szolgáltató által a Megrendelőnek nyújtott, jelen ÁSZF-ben, továbbá egyedi szerződésben részletesen leszabályozott tevékenységek.

Vis Maior Esemény: az érintett Szerződő Fél érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény, így például: szükségállapot, polgárháború, háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, illetve más természeti katasztrófa. Sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés, hatóság rendelkezése, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, elektornikus támadás a Szolgáltató berendezései ellen, valamint minden olyan esemény, amelyet jogszabályi rendelkezés vagy valamely állami szerv intézkedése folytán vis maior eseménynek vagy rendkívüli helyzetnek, illetve szükségállapotnak sorolnak be.

3. A szerződés tárgya, tartalma

3.1. Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő részére az általa az Egyedi Szerződéssel megrendelt szolgáltatást nyújtja, melyért a Megrendelő az Egyedi Szerződésben egyedileg meghatározott díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak.

3.2. A Szolgáltató vállalja, hogy a megrendelt szolgáltatásokat a megrendeléstől számított legkésőbb 3 munkanapon belül biztosítja, kivéve azon szolgáltatásokat és/vagy kiegészítő szolgáltatásokat, amelyeket a Szolgáltató csak közvetít a Megrendelő felé, mert ezen szolgáltatások biztosításának kezdetét nem a Szolgáltató, hanem a közvetített szolgáltatást nyújtó harmadik fél állapítja meg.

4. Az egyes szolgáltatások tartalma

4.1 A Splendex Kft. vállalja, hogy a megrendelő igényeinek megfelelően elkészíti a weboldalt, figyelembe véve a specifikációkat, amelyek az egyedi szerződésben szerepelnek. A fejlesztés során a felhasználói élményre, keresőoptimalizálásra (SEO), valamint az oldalsebességre is különös figyelmet fordítanak. A weboldal átadása előtt tesztelésre kerül sor, beleértve a felhasználói elfogadási tesztet (UAT), amely során a megrendelő jóváhagyja az oldalt.

4.2 Szolgáltató biztosítja a weboldal üzemeltetését, amely magában foglalja a tárhely, a szükséges szoftverek és biztonsági mentések biztosítását, valamint a folyamatos működés felügyeletét. A szolgáltatás tartalmazza:

- **Szerver üzemeltetés és biztonság:** Szolgáltató biztosítja a weboldalt üzemeltető szerver karbantartását, beleértve a szerver biztonsági frissítéseit, adatmentést, helyreállítást és rendszeres teljesítményfigyelést.
- **Adatbiztonság és mentés:** Hetente történik teljes adatmentés a szerveren elhelyezett fájlokról. Az adatvesztések megelőzése érdekében a szolgáltató biztonsági intézkedéseket hoz, de a teljes adatbiztonságot nem tudja garantálni.

4.3 A tartalommenedzsment szolgáltatás keretében a Splendex Kft. az alábbiakat biztosítja:

- **Tartalomfeltöltés és módosítás:** A megrendelőnek biztosít felületet tartalmak feltöltésére, frissítésére és törlésére.

4.4 A megrendelő a weboldal átadása előtt köteles elvégezni a felhasználói elfogadási tesztet (UAT), amely során ellenőrzi, hogy a weboldal megfelel-e az előzetesen rögzített specifikációknak. A tesztelés során talált hibákat a szolgáltató kijavítja. A weboldal csak akkor tekinthető átadottnak, ha a megrendelő a tesztelés során talált kritikus hibákat kijavítottnak nyilvánítja.

Ez a kiegészítés részletesen szabályozza a szolgáltatás tartalmát, a fejlesztés és üzemeltetés lépéseit, valamint a felhasználói elfogadási teszt (UAT) folyamatát.

4.2. Weboldal üzemeltetés

4.2.1. A szerződés tárgyát képező weboldalt (továbbiakban: Weboldal) futtató szerver biztosítása megfelelő internet kapcsolattal rendelkező szerver hosting centrumban, valamint a szerver üzemeltetése.

- a. Szükség esetén szerver beszerzése, telepítése, biztonsági beállítások, melynek szükségességét, mértékét felek az Egyedi Szerződésben határozzák meg
- b. A szerveren üzemeltetett szoftverek folyamatos frissítése, különösen a biztonsági frissítések folyamatos követése
- c. Rendszeres mentés a szerveren elhelyezett fájlokról, az alkalmazásokról és adatbázisokról .A mentéseket Szolgáltató hét napig köteles megőrizni, de a szervereken elhelyezett adatok teljes biztonságát ugyanakkor szavatolni nem tudja.
- d. A mentések alapján szükség szerinti helyreállítás
 - ingyenesen, amennyiben az adatvesztés Szolgáltató hibájából, vagy vis maior következményeképpen következett be;
 - Megrendelő kérésére eseti segítségnyújtásként, az Egyedi Szerződésben megállapított áron.
- e. A szerver teljesítményének, kapacitásainak rendszeres figyelése, beavatkozás problémás esetekben.

4.2.2. Szolgáltató biztosítja a Weboldal elhelyezését a Szolgáltató által biztosított szerveren, elvégzi az üzemeltetéshez szükséges rendszer telepítését, annak beállításait, az adatbázis létrehozását, konfigurálását, a Weboldal telepítését, illetve biztosítja annak állandó, folyamatos üzemeléséhez szükséges feltételeket, a felügyeletet és az Internet kapcsolatot.

4.3. Tartalommenedzsment

4.3.1. A tartalommenedzsment az alábbi szolgáltatásokat foglalja magában:

- a. Tartalomkezelés biztosítása Megrendelőnek a Weboldalon, azok módosítása, kívánság esetén onnan tartalmak törlése.
- b. Keresőoptimalizálás, a Weboldal tartalmainak folyamatos átvizsgálása és technikai jellegű módosítása, hogy

4.4 Modulok elfogadása és díjfizetés

4.4.1. Vállalkozó vállalkozói díjra kizárólag abban az esetben jogosult, amennyiben az általa fejlesztett modulok a Splendex Kft. által meghatározott specifikációk szerint a weboldalon közzétételre alkalmasak.

4.4.2. A szoftver végleges elfogadása a felhasználói elfogadási teszt (UAT) sikeres teljesítését követően történik. A megrendelő köteles a teszt során ellenőrizni, hogy a fejlesztett modulok megfelelnek-e a szerződésben meghatározott funkcionális és nem-funkcionális követelményeknek.

4.4.3. A UAT során feltárt hibákat a fejlesztő köteles kijavítani, és a hibák javítását követően a tesztelést újra el kell végezni. A szoftver csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha minden

kritikus hiba javításra került, és a megrendelő a szoftver teljesítményével kapcsolatos írásbeli elfogadó nyilatkozatot adott ki.

4.4.4. Amennyiben a megrendelő az elfogadás során olyan kisebb hibákat talál, amelyek nem befolyásolják a szoftver alapvető működését (nem kritikus hibák), a felek megállapodhatnak abban, hogy a hibák kijavítása után a szoftver átadása és a díjfizetés megtörténhet, a hibák kijavításának külön határidő kitűzése mellett.

Ez a szakasz biztosítja, hogy a fejlesztési folyamat és a modulok elfogadása szabályozott, és csak akkor kerül kifizetésre a vállalkozói díj, ha a fejlesztés megfelel az előírt minőségi követelményeknek.

5. Felek jogai és kötelességei

5.1. Általános jogok és kötelességek

5.1.1 Szolgáltató jogosult nyomtatott, elektronikus valamint az egyéb médiában megjelenő anyagaiban referenciaként a következő információkra hivatkozni: Megrendelő neve, Szolgáltató által Megrendelőnek nyújtott szolgáltatások köre, a Weboldal neve, a Weboldal felismerhető képe, a szerződéskötés ténye, a szerződéskötés időpontja. Szolgáltató jogosult a Weboldal láblécében a logóját elhelyezni és azt átlinkelni saját weboldalára.

5.1.2. Megrendelő vállalja, hogy folyamatosan és késlekedés nélkül biztosítja Szolgáltató részére a feladatai ellátásához szükséges adatokat és információkat.

5.1.3. A Megrendelő a Szolgáltatást kizárólag csak jogszerű és törvényes célokra használhatja.

5.1.4. Tilos a Szolgáltatást törvénybe ütköző célokra és módon használni. Amennyiben a Megrendelő az alábbi előírásokat megszegi, akkor az a Megrendelő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, amikor is a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásra vonatkozó Szerződést akár azonnali hatállyal fel is mondani:

- Tilos e-mail küldés olyan címlistára, amely gyűjtött, vagy vásárolt e-mail címeket tartalmaz; amelyeket a Megrendelő úgy szerzett, be, hogy a címek tulajdonosai nem saját akaratukból iratkoztak fel.
- Tilos e-mail küldés olyan címlistára, amely gyűjtött, vagy vásárolt e-mail címeket tartalmaz; amelyeket a Megrendelő úgy szerzett, be, hogy a címek tulajdonosai nem saját akaratukból iratkoztak fel.
- Tilos a törvény által tiltott tartalmak kiküldése.

- Általában tilos az Internet használat valamennyi írott és íratlan szabályainak megsértése, továbbá az Internet Etikai Kódexének (Netikett) megsértése.

5.15. A Szolgáltató jogosult felfüggeszteni vagy korlátozni a szolgáltatást akkor, ha a Megrendelő által a szerveren elhelyezett tartalom, a Megrendelő által folytatott tevékenység vagy az azok által kiváltott, más internet felhasználók irányából tapasztalható tevékenységek veszélyeztetik a szerverek működőképességét, biztonságát, beleértve a szerverre nézve az átlagosnál jóval nagyobb terhelést jelentő szolgáltatások esetét is. A szolgáltatás ilyen okból történő felfüggesztése nem mentesíti a Megrendelőt a szolgáltatás díjának megfizetése alól.

5.1.5. A Megrendelő jelen szerződésben foglaltak megvalósulása céljából megadja a hozzájárulását ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait nyilvántartásba vegye és kezelje. A Megrendelő kijelenti, hogy erre vonatkozóan megfelelő tájékoztatást kapott a Szolgáltatótól. A Szolgáltató a Megrendelő személyes adatait a jelen ÁSZF-ben valamint a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon tarthatja nyilván, továbbá az azokban meghatározott esetekben és módon kezelheti, illetve adhatja át, így különösen és elsődlegesen, de nem kimerítően az eljáró hatóságoknak, szervezeteknek, továbbá követeléskezelő és a Megrendelő esetleges tartozásait behajtó Harmadik személyeknek, valamint akkor is, amikor törvényi kötelezettség írja elő az adatszolgáltatást.

5.1.6. A Megrendelő köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A Megrendelő köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató ezen Megrendelői adatok megváltoztatására vonatkozó bejelentések elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban ha ezzel kapcsolatosan vagy ezen bejelentések elmulasztása miatt a Szolgáltatónak kára keletkezne, úgy a felmerülő kárának megtérítését követelheti a Megrendelőtől.

5.1.7. Szolgáltató minden munkanapon 9.00-17.00 óra között ügyfélszolgálatot biztosít a felmerülő technikai problémák és új igények regisztrálására, illetve a lehető legrövidebb idő alatt történő megoldására. Az Ügyfélszolgálat kizárólag elektronikus úton, emailen keresztül történhet a error@splendex.io címen.

5.1.8. Ezen felül Szolgáltató “Kritikus hiba” esetén a hét minden napján ügyfélszolgálatot biztosít telefonon. Szolgáltató vállalja, hogy ezt a lehető legrövidebb idő alatt orvosolja, maximum 6 órán belül a hiba jelzéstől számítva. Kritikus hibának tekinthető a Szolgáltató által létrejött probléma. Harmadik oldal által létrejött problémákra jelen rendelkezés nem vonatkozik. Felek harmadik oldal alatt értenek, minden Szolgáltató érdekkörén kívül eső más Szolgáltatót, személyt. Példa esetek “Kritikus hibára”:

- A szerver túlterhelődött és a weboldal elérhetetlen.
- Lejárt tanúsítvány miatt a weboldal hibát dob.
- Nem jelenik meg az oldal Safari böngészőn.
- Az oldal kritikus elemei nem jelennek meg a képernyőn.

6. Díjazás, késedelem jogkövetkezményei

6.1. A Megrendelő az általa megrendelt Szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltató által meghatározott gyakorisággal köteles a díjfizetésre. A díjfizetés időközönként előre esedékes. Az eseti segítségnyújtás díját Megrendelő a segítségnyújtást követően kiállított számla ellenében, utólag fizeti meg. Felek a Szolgáltatás díját, minden esetben Egyedi Szerződésükben határozzák meg.

6.2. Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díjakat egyoldalúan is emelni, melyről a Megrendelőt köteles írásban értesíteni. Árváltozásról Szolgáltató 15 nappal az árváltozást megelőzően köteles értesíteni a Megrendelőt. Megrendelő jogosult a Szerződést az árváltoztatást kézhezvételét követő 15 napon belül felmondani. Amennyiben a Megrendelő a Szerződést a díjemelési értesítő kézhezvételétől számított 15 napon belül nem mondja fel, úgy a Szolgáltató díjemelése a Megrendelő részéről elfogadottnak tekintendő.

6.3. Weboldal készítése esetén a Weboldal üzemeltetésének megkezdése és Megrendelő általi használatbavétele teljesítési igazolásnak számít, a Szolgáltatót a jelen szerződésben meghatározott díjfizetési kötelezettség alapján a Megrendelő felé számla kiállítására jogosítja fel.

6.4. Szolgáltató minden számlát három napos fizetési határidővel állít ki.

6.5. Amennyiben Szolgáltató nem szabályszerűen bocsátotta ki a számlát, illetve a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény szerint alakilag kifogásolható számlát állít ki, és ezért Megrendelő nem tud eleget tenni fizetési kötelezettségének, ez nem eredményezi Megrendelő késedelmét. A számlának hivatkozást kell tartalmaznia jelen szerződésre.

6.6. Megrendelő kötelessége, hogy amennyiben nem kapja meg az aktuális Szolgáltatói számlát tárgyhónap 5. napjáig, erről tájékoztassa a Szolgáltatót.

6.7. A szabályosan kiállított számla késedelmes megfizetése esetén Megrendelő köteles a Ptk. 6:155 §-ában meghatározott késedelmi kamatot fizetni.

6.8. Amennyiben a Megrendelő az Egyedi Szerződésben rögzített díj megfizetésével 15 napos fizetési késedelmet meghaladóan késedelme esik, a Vállalkozó jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére, mely szolgáltatás felfüggesztése esetén az ebből eredő kárért való felelősségét kizárja.

6.9. Amennyiben Megrendelő fizetési késedelme miatt a Szolgáltatás a 6.7 pontban írt módon felfüggesztésre került és Megrendelő a Szolgáltató késedelemmel érintett díját és annak az ÁSZF. 6.6 pontja szerinti késedelmi kamatait megfizeti Szolgáltató a felfüggesztést feloldja. A felfüggesztés feloldására illetve a Szolgáltatás újbóli megkezdésére a késedelemmel érintett számla kiegyenlítése és a késedelmi kamat megfizetése után kerül sor, legfeljebb 3 munkanapon belül. A korlátozások feloldásának, illetve a szolgáltatások újbóli megkezdésének díja alkalmanként 100 000 Ft + ÁFA.

7. Szerződő felek felelőssége

7.1. A Szolgáltató az általa üzemeltetett szolgáltatás meghibásodása és esetleges kimaradása következtében keletkezett közvetlen, illetve közvetett károkért felelősséget nem vállal.

7.2. A Szolgáltató a szervereken elhelyezett fájlok, adatok, beállítások biztonságának és védelmének érdekében mindent megtesz a Megrendelő érdekében. A szerveren elhelyezett anyagokról Szolgáltató 1 hétre visszamenően biztonsági mentést készít, de a szervereken elhelyezett adatok teljes biztonságát ugyanakkor szavatolni nem tudja. A Szolgáltató az esetleges adatvesztésből eredő károkért felelősséget nem vállal, és felhívja a Megrendelő figyelmét a szerveren tárolt állományok rendszeres, saját eszközökön történő mentésének fontosságára. A Szolgáltató az Internet hálózat működéséből adódó esetleges információvesztésekért, túlterhelésért, és harmadik fél által okozott üzemzavarért semmilyen felelősséget nem vállal.

7.3. A Szolgáltatót nem terheli a felelősség abban az esetben sem, ha a Megrendelő, illetőleg a Megrendelő alkalmazottai, irányítása alatt álló egyéb személyek nem szakszerűen, nem a műszaki és szakmai előírásoknak megfelelően kezelik a Vállalkozó által nyújtott vagy használatra átengedett szolgáltatásokat.