

1. Általános rendelkezések

- 1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) a MOLEHAND Kft., mint szolgáltató – a továbbiakban Szolgáltató – és a Megrendelő között létrejövő, a Szolgáltató által nyújtott webtárhely, virtuális szerver, szerver hoszting és domain szolgáltatásokra vonatkozó szerződés általános feltételeit foglalja magában. A felek közötti szolgáltatási szerződésre – eltekintve az egyedi szerződések sajátos rendelkezéseitől – a jelen ÁSZF és a hatályos jogszabályok az irányadók.
- 1.2. Az ÁSZF-től eltérő feltételeket a felek az egyedi, előfizetői szerződésben rögzíthetik. A Szolgáltató és a Megrendelő között létrejövő egyedi szerződés elválaszthatatlan részét képezik a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezései. Egyedi szerződés alkalmazása esetén, az egyedi szerződés, valamint az ÁSZF rendelkezései közötti ellentmondás esetén az egyedi szerződés rendelkezései az irányadók.
- 1.3. Felek rögzítik, hogy jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban felmerülő jogvitáikat minden esetben tárgyalásos úton próbálják rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy Magyarország törvényei és jogszabályai az irányadók, és a magyar bíróságok joghatósága kerül kikötésre.
- 1.4. A Megrendelő a megrendeléssel kijelenti, hogy elolvasta és elfogadta a Szolgáltató szolgáltatásaira vonatkozó szerződési feltételeket, adatkezelési elveket és annak minden pontjával egyetért.
- 1.5. A Szolgáltató adatai, elérhetőségei:

Név:	MOLEHAND Kft.
Székhely:	1162 Budapest, Viola u. 4.
Telefon:	+36 20 9186 511
Honlap:	www.molehand.eu
Email:	support@molehad.eu
Adószám:	13611916-2-42
Cégjegyzékszám:	01-09-953722

2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokról

2.1. Webtárhely biztosítása

A webtárhely szolgáltatás megrendelését és annak árának teljesítését követően a Szolgáltató vállalja a Megrendelővel szemben a Szolgáltató honlapján feltüntetettek szerinti webtárhely csomagok biztosítását.

A webtárhely szolgáltatási csomagok az alábbi szolgáltatásokat foglalják magukba a konkrét csomag függvényében változó mennyiségben, illetve méretben:

- tárhely biztosítása
- email fiók
- domain név hozzárendelés
- adatbázis létrehozásának biztosítása
- adatbázis tárterület biztosítása
- adatforgalom biztosítása

2.2. Virtuális szerver szolgáltatás (VPS)

A VPS szolgáltatás megrendelését és annak árának teljesítését követően a Szolgáltató vállalja a Megrendelővel szemben a Szolgáltató honlapján vagy egyedi árajánlatban feltüntetettek szerinti paraméterekkel virtuális szerver biztosítását.

A VPS szolgáltatás az egyedi szerződésben meghatározott, vagy az alábbi szolgáltatásokat foglalja magában:

- virtuális szerver
- IP cím hozzárendelés
- megrendelt csomag szerinti adatforgalom
- 100 Mbps sávszélességű internet

2.3. Domain szolgáltatás

Domain regisztrációval kapcsolatban a Szolgáltató vállalja a Megrendelővel szemben:

- új domain regisztrációs vagy már más szolgáltatónál beregisztrált domain átregisztrációs folyamatának lebonyolítása .hu, .com, .net, .org, .eu és .info, .sk, .ru végződések esetében
- éves díj ellenében a Szolgáltatónál korábban regisztrált domain fenntartását,
- pótdíj ellenében a Szolgáltatónál korábban regisztrált domainhez új tulajdonos adatok beregisztrálását,
- pótdíj ellenében a lejárt domaineik újraaktiválását.

A domain regisztráció elindításának feltétele a domain tulajdonosi adatok megadása a Szolgáltató által biztosított regisztrációs úrlapon és a domain regisztráció díjának megfizetése. A domain regisztráció elindítását követően pénzvisszatérítésre nincs mód. A domain regisztráció elindítását követően a tulajdonosi adatok módosítása csak pótdíj ellenében lehetséges.

A Szolgáltató a Megrendelő által a regisztráció, valamint átregisztráció során megadott adatok helyességéért nem vállal felelősséget.

2.4. Üzleti levelezés szolgáltatás

Az üzleti levelezés (e-mail) szolgáltatás megrendelését és annak árának teljesítését követően a Szolgáltató vállalja a Megrendelővel szemben a Szolgáltató honlapján feltüntetettek szerinti üzleti email csomagok biztosítását.

Az üzleti email szolgáltatási csomagok az alábbi szolgáltatásokat foglalják magukba a konkrét csomag függvényében változó mennyiségben, illetve méretben:

- e-mail tárhely biztosítása
- e-mail cím
- e-mail domain

2.5. Szerver elhelyezés (szerver hoszting)

Szolgáltató szerverelhelyezési szolgáltatást nyújt (szerver hoszting) az alábbi adatközpontban: 1138 Budapest, Váci út 188. III. emelet (OfficeLink adatközpont) az egyedi szerződésben meghatározott feltételekkel, áron és kiegészítő szolgáltatásokkal.

Adatközpont elérhetőségei: OfficeLink Kft. 1138 Budapest, Váci út 188. (3. emelet) – tel.: +36 1 776 6666 (szerverhoszting gépterem), e-mail: helpdesk@officelink.hu

3. A Szolgáltató által nyújtott ügyfélszolgálati tevékenységek

A Szolgáltató kötelezettséget vállal a Megrendelővel szemben, hogy az általa igénybe vett szolgáltatásnak megfelelően, illetve a felmerülő kérdésekkel kapcsolatban az alábbi ügyfélszolgálati tevékenységeket biztosítja:

3.1. Elektronikus levelezésen keresztüli ügyfélszolgálat

Munkaidőben, 09:00 - 17:30 között biztosított elektronikus kapcsolattartás. Az ügyfélszolgálat elérhetősége: support@molehand.eu (általános érdeklődés, szakmai kérdések, hibabejelentés, támogatás kérése)

3.2. Általános telefonos ügyelet

Munkaidőben, 09:00 - 17:30 között hívható telefonszám: +36 20 9186511

4. A szerződéskötéséhez szükséges adatok

A szerződés megkötésének feltétele, hogy a Megrendelő a személyének azonosításához szükséges adatokat a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- 4.1. Természetes személy esetén: név, lakóhely, tartózkodási hely, leánykori név, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány szám, mobil telefonszám és e-mail cím.
- 4.2. Nem természetes személy esetén: név, székhely, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, mobil telefonszáma és email címe.
- 4.3. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatokat a Megrendelő nem vagy hamisan adja meg, a szerződés a megkötés időpontjára visszamenőleges hatállyal érvénytelen.
- 4.4. Amennyiben a Megrendelő bármely adata az szerződéskötést követően megváltozik, a Megrendelő köteles azt a Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, az abból eredő kárt a Megrendelő viseli.
- 4.5. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot adatbázisának naprakészen tartása érdekében, hogy a Megrendelő inaktív felhasználói fiókját (amely nem tartalmaz aktív előfizetést) és az abban tárolt adatokat, előzményeket törölje. A Megrendelő ezt követően bármikor újra regisztrálhat akár a korábban megadott adatokkal.

5. Adatvédelmi szabályzat

- 5.1. A Szolgáltató a regisztráció, illetve egyedi szerződések megkötése során megadott adatokat bizalmasan kezeli, azokat harmadik fél számára nem adja tovább. A Szolgáltató kijelenti, hogy tevékenységével kapcsolatos minden adatkezelés megfelel a jelen szabályzatban és a hatályos nemzeti jogszabályokban, valamint az Európai Unió jogi aktusaiban meghatározott elvárásoknak. Szolgáltató adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) – a természetes személyeknek a személyes adatok

kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR).

- 5.2. Személyes adatok használata, annak másik fél számára való továbbadása kizárólag, amennyiben a törvény úgy rendelkezik vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete alapján lehetséges. Törvény közérdekből - az adatok körének kifejezett megjelölésével - elrendelheti a személyes adat nyilvánosságra hozatalát. Minden egyéb esetben a nyilvánosságra hozatalhoz az érintett hozzájárulása, különleges adat esetében írásbeli hozzájárulása szükséges. Kétség esetén azt kell vélelmezni, hogy az érintett a hozzájárulását nem adta meg.
- 5.3. A Megrendelő által a regisztráció során választott jelszó titkosságának megőrzése a Megrendelő felelőssége. Amennyiben illetéktelen személy a jelszóhoz hozzáférve azzal visszaél, a Szolgáltatót ezért semminemű felelősség nem terheli.

6. Szolgáltatás díja, fizetési feltételek

- 6.1. A Megrendelő a 2. pontban felsorolt szolgáltatásokért meghatározott időszakonként – adott szolgáltatás függvényében havonta, negyedévente, félévente, évente – szolgáltatási díjat fizet a Szolgáltatónak. A fizetési feltételeket és az szolgáltatási díjakat a Megrendelő által elfogadott árajánlat, illetve az egyedi szerződés tartalmazza. Szolgáltató a szerződéses díjakat az egyedi megrendelés/szerződés, illetve a Szolgáltató honlapján megtalálható árlista alapján számlázza Megrendelő felé a szerzősében rögzített gyakorisággal, de legalább évente egyszer az igénybe vett szolgáltatás kezdetekor. Határozatlan idejű szerződés esetén, az éves gyakoriságú fizetés az évfordulókor esedékes.
- 6.2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mindenkor árát illetően a Szolgáltató honlapján, az egyes szolgáltatásoknál feltüntetett árak, illetve az egyedi szerződés az irányadóak.
- 6.3. A Szolgáltató egyszeri alkalommal elektronikus úton megkísérli a kapcsolattartói email cím(ek)re továbbítani a számlát, melyet az ügyfél nyomtat ki.

7. Számlatartozás esetén

- 7.1. Számlatartozás fennállása esetén, ha a Megrendelőnek 15 napot meghaladó tartozása van, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Megrendelő bármely szolgáltatását korlátozza. A korlátozás mértékét a Szolgáltató határozza meg a számlatartozás függvényében. Abban az esetben, ha a Megrendelő a fizetési felszólítás ellenére sem egyenlíti ki tartozását, a Szolgáltató jogosult az adott szolgáltatást azonnali hatállyal üzenen kívül helyezni - a tartozás kiegyenlítéséig. Az ilyen okból keletkezett leállás időtartamára változatlan szolgáltatási díj fizetendő.
- 7.2. Számlatartozás esetén a Szolgáltató jogosult a követelést engedményezni, másra átruházni. A követelés átruházása esetén Szolgáltató köteles a Megrendelőt 3 napon belül értesíteni az új jogosult kilétéről, az engedményezett követelés pontos összegéről, az engedményezett összeg alapjául szolgáló havi díjak pontos kimutatásával. Az engedményezés, azaz a Megrendelő részéről fennálló tartozás követelési jogának átadásáról szóló értesítés kézhezvételét követően Megrendelő nem a Szolgáltató, hanem az engedményes részére köteles teljesíteni a kimutatásban szereplő számla tartozását. A követelés átszállásával a zálogjog is átszáll az új jogosultra.

8. Szerződés időtartama, módosítása, felmondása

- 8.1. A felek a szerződést határozatlan időre kötik. Határozott idejű szerződés kötésére egyedi megállapodás esetén van lehetőség.
- 8.2. A Szolgáltató jogosult a szerződést egyoldalúan is módosítani olyan esetekben, amikor a Szolgáltatón kívül álló okokból bizonyos költségek (például áramdíjak, internetkapcsolat költségei) jelentős mértékben emelkednek. Ekkor a Szolgáltató levélben vagy emailben értesíti a Megrendelőt a módosítani kívánt feltételekről.
- 8.3. A korábban megkötött határozott idejű szerződések tekintetében az árakról és azok alakulásáról az egyéni szerződések rendelkeznek.
- 8.4. A 2. pontban felsorolt szolgáltatásokkal kapcsolatban a Szolgáltató vállalja, hogy a lejáratot megelőzően, a lejárati napján, valamint a lejáratot követően tájékoztatja a Megrendelőt a szolgáltatás lejártáról és felhívja figyelmét a következő időszaki teljesítésre. A kiküldött e-mail / proforma számla figyelmen kívül hagyása nem vonja maga után a fizetési kötelezettség törlését.
A Megrendelő felelőssége olyan elérhetőséget megadni, melyet rendszeresen figyelemmel követ. Amennyiben olyan email címet, telefonszámot, egyéb elérhetőséget ad meg, melyen nem elérhető, nem ellenőrzi, nem mentesül a fizetési kötelezettség alól.
- 8.5. A Megrendelő, függetlenül a szerződés időtartamától, bármikor, feltételek nélkül felmondhatja a szerződést. Meghatározott időre szóló szolgáltatás határidő előtti felmondása esetén a Szolgáltatót semmilyen visszafizetési kötelezettség nem terheli, a Megrendelő nem kérheti a szolgáltatási díj hátralevő idővel arányos csökkentését.

9. Káresemények

- 9.1. A Szolgáltató szavatolja, hogy valamennyi általa nyújtott szolgáltatás működőképes a teljesítés napjától. A Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtesz a szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében a szolgáltatási időszak teljes időtartama alatt. A szolgáltatásban, a Szolgáltató hibájából bekövetkezett működési elégtelenség, adatvesztés következtében Szolgáltató legfeljebb az érintett időszakra vonatkozó előfizetési díj mértékéig felel. Szolgáltató ezt meghaladóan nem felel a Megrendelő, illetve annak ügyfelei, valamint felhasználói felé azon veszteségekért, különösen adatvesztésért, vagy bármiféle közvetett vagy közvetlen kárért, amelyeket a szolgáltatás meghibásodása vagy egyéb elégtelensége, vagy a Megrendelő magatartása okozott.
- 9.2. A 2. pontban felsorolt szolgáltatásokban a Szolgáltató hibájából bekövetkezett működési elégtelenség, adatvesztés esetére, valamint a Szolgáltató egyéb hibás, vagy késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató legfeljebb az érintett időszakra és szolgáltatásra vonatkozó előfizetési díj mértékéig felel. Egyebekben Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.
- 9.3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Megrendelő által okozott leállásért, valamint azon részleges vagy teljes leállásokért, amelyet más szolgáltatók eszközeiben bekövetkezett rendellenes konfiguráció vagy nem megfelelő működés eredményez.
- 9.4. A Megrendelő vállalja, hogy az esetleges jogellenes anyagokat, erre irányuló felszólítást követően a lehető legrövidebb időn belül eltávolítja, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult az adott szolgáltatást azonnali hatállyal üzemén kívül helyezni. Az ilyen okból bekövetkezett szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt változatlan szolgáltatási díj fizetendő.
- 9.5. Szolgáltató minden lehetséges módon arra törekszik, hogy az adatok biztonságát megőrizze, és a rendszerüzem folyamatosságát fenntartsa, azonban a szándékos károkozás következtében (főként, de nem kizárólag ransomware támadás) felmerülő károkért semmilyen felelősséget nem vállal.

10. Különleges esetek

10.1. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatást korlátozza, amennyiben a Megrendelő - az Internet általános szabályainak - nem megfelelően használja szolgáltatását. Kiemelten ilyen eseteknek tekintjük a következőket:

- SPAM levelek küldése az interneten (kéretlen üzleti, ill. reklámcélú email-ek),
- Open relay mail server üzemeltetése,
- Email cím hamisítása,
- IP cím hamisítása,
- egyéb, a mindenkori, hatályos büntető törvénykönyvben minősített esetek.

A korlátozás időtartama alatt változatlan szolgáltatási díj fizetendő.

10.2. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni, vagy a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető az alábbi előírásokat megszegi:

- Tilos a WEB tárterületen törvénybe ütköző, pornográf, szerzői jogokat vagy a jó ízlést sértő anyagok elhelyezése;
- Tilos a WEB tárterületen olyan programkód elhelyezése és futtatása, ami kárt okozhat vagy nem alkalmas osztott rendszeren való futtatásra, illetve a web szerveret számottevően lassítja, üzemszerű működését gátolja;
- Tilos az Interneten kéretlen reklám célú e-mail-ek küldése, valamint más felhasználók zaklatása;
- Általában tilos az Internet Etikai Kódexének (Netikett) megsértése.

10.3. A Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal óvja az Előfizető által a Szolgáltató szerverein elhelyezett adatokat, azonban nem vállal felelősséget az adatokért, sem az adatok elvesztéséből származó következményi károkért, kivéve az olyan károkat, amelyek a Szolgáltatónak felróhatóan következtek be.

11. Panaszkezelés

11.1. Minden olyan kifogást, észrevételt, közlést, mely a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásaival, munkavállalóival, mulasztással kapcsolatos, a Megrendelő a 3. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati lehetőségeken keresztül jelezheti. A Megrendelő által előterjesztett panaszt a Szolgáltató haladéktalanul kivizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

11.2. A Megrendelő a hivatalos panasztételhez a telefonos és/vagy emailen keresztül történő megkeresés mellett a panaszt írásos formában is köteles a Szolgáltató felé jelezni.

11.3. Az ÁSZF-ben meghatározottaktól eltérő panasz-bejelentési mód esetén a Szolgáltató kizárja felelősségét a válaszadási határidő betartása vonatkozásában.

11.4. A panasz elutasítása esetén a Megrendelőt megilleti a jogszabályokban előírt valamennyi jogorvoslati lehetőség.

12. Általános Szerződési Feltételek módosítása

12.1. A Szolgáltató jogosult ezen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosítását annak hatálybalépését megelőző 30 nappal a Szolgáltató Hirdetményel közzéteszi a Szolgáltató honlapján. Ha a Megrendelő a közzétételtől a hatálybalépésig terjedő időtartam alatt észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, magatartása a módosítása automatikus elfogadását vonja maga után.