

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Üzleti ügyfelek részére nyújtott informatikai szolgáltatásokhoz

Szolgáltató	Proserv Informatika Kft.
Honlap	https://www.proserv.hu
Kapcsolat	hello@proserv.hu +36 2 999-8787
Hatályos	2026. augusztus 17-től

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Proserv Informatika Kft. által üzleti ügyfelek részére nyújtott informatikai szolgáltatások általános feltételeit rögzíti. Az egyes szolgáltatások konkrét tartalmát, díját, teljesítési rendjét és szolgáltatási szintjét minden esetben az elfogadott ajánlat, megrendelés, szolgáltatási szerződés vagy más egyedi megállapodás határozza meg.

Az ÁSZF a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:77-6:81. §-ai szerinti általános szerződési feltétel. Akkor válik a szerződés részévé, ha az Ügyfél a szerződéskötés előtt megismerhette és elfogadta. A jogszabálytól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól lényegesen eltérő, alább kiemelt feltételek csak külön figyelemfelhívás és kifejezett elfogadás esetén alkalmazhatók.

Kiemelt feltételek

Kizárólag üzleti ügyfelek

A Proserv szolgáltatásai e feltételek szerint kizárólag olyan jogi személyeknek, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeteknek, egyéni vállalkozóknak és más szakmai vagy gazdasági tevékenységük körében eljáró személyeknek szólnak, akik nem minősülnek fogyasztónak.

Egyedi megállapodás és szolgáltatási szint

Az egyedi szerződés elsőbbséget élvez. A Proserv csak akkor vállal meghatározott rendelkezésre állást, reakcióidőt, helyreállítási időt, adatmentést, ügyeletet vagy folyamatos felügyeletet, ha ezt az egyedi szerződés vagy SLA kifejezetten tartalmazza.

Ügyféloldali közreműködés és adatmentés

Az Ügyfél felel a jogszerű utasításokért, a szükséges hozzáférésekért, az adatok és licencek jogszerűségéért, továbbá - külön adatmentési szolgáltatás hiányában - a megfelelő, ellenőrzött és helyreállítható biztonsági mentésekért.

Átvétel és díjfizetési késedelem

Projektjellegű eredmény hibáját az Ügyfélnek az átadástól számított 5 munkanapon belül, érdemi és ellenőrizhető módon kell jeleznie. Lényeges fizetési késedelem esetén a Proserv előzetes írásbeli felszólítás után felfüggesztheti az érintett szolgáltatást.

Felelősség korlátozása

A jogszabály által megengedett körben a Proserv kizárólag a szerződésszegés közvetlen és előrelátható következményeiért felel. A kártérítés felső határa főszabály szerint az érintett folyamatos szolgáltatás előző 12 hónapban megfizetett nettó díja, egyszeri projekt esetén pedig az érintett projekt nettó díja. A korlátozás nem alkalmazható szándékosan okozott, illetve emberi életet, testi épséget vagy egészséget károsító szerződésszegésre.

Harmadik fél szolgáltatásai

A felhő-, távkapcsolati, licenc-, internet-, tárhely-, gyártói és más külső szolgáltatásokra a harmadik fél feltételei is irányadók. A Proserv az ilyen szolgáltató saját hibájáért vagy egyoldalú változtatásáért csak akkor felel, ha azért a Ptk. alapján helytállni köteles.

A szerződéskötés során az Ügyfélnek a fenti kiemelt feltételeket külön is kifejezetten el kell fogadnia.

1. Az ÁSZF hatálya és a szerződéses dokumentumok sorrendje

1.1. Személyi és tárgyi hatály

Az ÁSZF a Proserv és az Ügyfél között létrejövő minden olyan szerződésre alkalmazandó, amely informatikai tanácsadásra, informatikai vezetési támogatásra, rendszerüzemeltetésre, rendszertervezésre, webfejlesztésre, távsegítségre, távfelügyeletre, projektmunkára, licenc- vagy eszközbeszerzés közvetítésére, illetve ezekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányul, és amely az ÁSZF alkalmazását előírja.

Az ÁSZF nem fogyasztói szerződésekre készült. Az ÁSZF elfogadásával az Ügyfél kijelenti, hogy a szerződést saját gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti meg, és a nevében eljáró személy megfelelő képviseleti vagy megrendelési jogosultsággal rendelkezik.

1.2. Elsőbbségi sorrend

Ellentmondás esetén az egyedileg megtárgyalt és írásban rögzített feltétel elsőbbséget élvez. Ezt követi az egyedi szerződés vagy elfogadott ajánlat, az adott szolgáltatáshoz tartozó melléklet és SLA, az adatfeldolgozási megállapodás a saját tárgyában, majd a jelen ÁSZF. Az Ügyfél általános beszerzési vagy szerződési feltételei kizárólag akkor alkalmazandók, ha azokat a Proserv kifejezetten, írásban elfogadta.

1.3. Jogszabályi háttér

A jogviszonyra elsősorban a Ptk., elektronikus úton nyújtott szolgáltatás esetén a 2001. évi CVIII. törvény, személyes adatok kezelése esetén az (EU) 2016/679 rendelet (GDPR) és a vonatkozó magyar jogszabályok, továbbá az egyes szolgáltatásokra irányadó kötelező jogszabályok alkalmazandók.

2. A Szolgáltató adatai

Cégnév	Proserv Informatika Kft.
Székhely	2230 Gyömrő, Arany János utca 9.
Cégjegyzékszám	13-09-155 468
Nyilvántartó bíróság	Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága
Adószám	23 878 462-2-13
E-mail	hello@proserv.hu
Telefon	+36 2 999-8787
Honlap	https://www.proserv.hu

3. Fogalmak

Egyedi szerződés: a Felek által aláírt szolgáltatási vagy vállalkozási szerződés, elfogadott ajánlat, írásos megrendelés és visszaigazolás, munkalap, projektleírás, SLA vagy más, konkrét szolgáltatásra vonatkozó dokumentum.

Szolgáltatás: az Egyedi szerződésben meghatározott informatikai tevékenység, támogatás, eredmény vagy hozzáférés.

SLA: a szolgáltatási szinteket, elérhetőséget, reakcióidőt, prioritásokat, karbantartási rendet és esetleges jóváírásokat meghatározó melléklet.

Hibajegy: az Ügyfél által a kijelölt csatornán rögzített támogatási vagy hibaelhárítási igény.

Munkanap: Magyarországon munkanapnak minősülő nap, eltérő megállapodás hiányában 8:00 és 17:00 közötti munkavégzési idővel.

Harmadik fél szolgáltatása: nem a Proserv tulajdonában vagy kizárólagos ellenőrzése alatt álló szoftver, felhőszolgáltatás, távközlés, tárhely, licenc, hardver, gyártói támogatás vagy más külső szolgáltatás.

4. A szerződés létrejötte és nyilvántartása

4.1. Ajánlat és elfogadás

A Honlapon szereplő szolgáltatásleírás tájékoztató jellegű, önmagában nem minősül ajánlatnak. A szerződés a Proserv írásbeli ajánlatának határidőn belüli, változtatás nélküli elfogadásával, a Proserv által visszaigazolt írásbeli megrendeléssel vagy külön szerződés aláírásával jön létre. Az ajánlattól eltérő elfogadás új ajánlatnak minősül, amely csak a Proserv írásbeli elfogadásával válik kötelezővé.

4.2. Elektronikus kommunikáció

A Felek elfogadják az e-mailben, elektronikus aláírással, ügyfélportálon vagy kijelölt jegykezelő rendszerben tett nyilatkozatokat, ha azok tartalma és a nyilatkozó személye utólag azonosítható. A napi operatív utasítás nem módosíthatja a díjat, a felelősségi szabályokat vagy a szolgáltatás lényeges tartalmát, kivéve, ha azt megfelelő jogosultságú képviselő írásban jóváhagyja.

4.3. Képviselet

A Proserv jogosult észszerűen ellenőrizni a megrendelő vagy utasítást adó személy képviseleti jogosultságát. Az Ügyfél köteles naprakészen megadni a szerződéses, pénzügyi, biztonsági és szakmai kapcsolattartókat. A korábban bejelentett kapcsolattartó jogosultságának megszűnése a Proservvel szemben annak írásbeli közlésétől hatályos.

4.4. Dokumentumok megőrzése

A Proserv a szerződés létrejöttét és teljesítését igazoló elektronikus dokumentumokat a jogszabályi és igényérvényesítési határidők szerint őrzi. Az Ügyfél kérésére a szerződéskötéskor hatályos ÁSZF elektronikus példánya hozzáférhető.

5. A szolgáltatások tartalma

5.1. Informatikai vezetés és tanácsadás

A szolgáltatás kiterjedhet informatikai stratégia, fejlesztési terv, költség- és kockázatelemzés, beszerzési vagy gyártói javaslat, projektkoordináció és vezetői döntés-előkészítés készítésére. A végső üzleti döntést és annak kockázatát az Ügyfél viseli.

5.2. Rendszerüzemeltetés és távfelügyelet

A Proserv az Egyedi szerződésben felsorolt rendszereket, eszközöket és feladatokat üzemelteti vagy felügyeli. A szolgáltatás terjedelme nem bővül automatikusan az Ügyfél infrastruktúrájának változásával; új rendszer, telephely, felhasználó, eszköz vagy jelentős terhelésváltozás díj- és kapacitásfelülvizsgálatot tehet szükségessé.

5.3. Rendszertervezés és projektmunka

A követelményeket, mérföldköveket, függőségeket, átadandó eredményeket és elfogadási feltételeket az Egyedi szerződés határozza meg. A becslés az akkor ismert információkon alapul; a később feltárt körülmény vagy megváltozott igény változáskezelést igényelhet.

5.4. Weboldal-fejlesztés

Webfejlesztés esetén az Egyedi szerződés rögzíti a funkcionális tartalmat, a tartalomátadás, domain, tárhely, üzemeltetés, frissítés, biztonsági karbantartás, keresőoptimalizálás és támogatás körét. Külön vállalás hiányában a Proserv nem garantál konkrét keresőpozíciót, látogatottságot, árbevételt vagy üzleti eredményt.

5.5. Távsegítség és helyszíni munkavégzés

A támogatás távoli vagy helyszíni formában történhet. A munkavégzés módját a hiba jellege, a biztonság, a hozzáférés és az Egyedi szerződés határozza meg. A kiszállás, sürgősségi munkavégzés,

munkaidőn kívüli rendelkezésre állás és utazási költség csak kifejezett megállapodás alapján része a díjnak.

6. Teljesítés és szolgáltatási szintek

6.1. Szakmai gondosság

A Proserv a szolgáltatást az adott helyzetben általában elvárható szakmai gondossággal, az ismert műszaki környezet és az Ügyfél dokumentált utasításai alapján nyújtja. A szolgáltatás jellegéből adódóan teljes hibamentesség, sérthetetlenség vagy megszakítás nélküli működés csak kifejezett és műszakilag teljesíthető vállalás esetén garantálható.

6.2. Határidők

A teljesítési határidő vagy ütemezés az Ügyfél közreműködésének, a szükséges információk és hozzáférések rendelkezésre állásának, továbbá a Harmadik fél szolgáltatásai teljesítésének feltételével értendő. Az Ügyfél késedelme a Proserv teljesítési határidejét legalább a késedelem időtartamával és az észszerű újraszervezési idővel meghosszabbítja.

6.3. Reakcióidő és helyreállítás

A reakcióidő a hiba feldolgozásának megkezdésére, nem pedig a megoldás befejezésére vonatkozik. Kötelező reakció- vagy helyreállítási idő kizárólag SLA-ban vállalható. Az SLA-ban szereplő jóváírás - ha a Felek így állapodnak meg - az adott szolgáltatási szint megsértésének kizárólagos átalányos jogkövetkezménye lehet, a kötelező jogszabályi kivételek sérelme nélkül.

6.4. Karbantartás

Tervezett karbantartás lehetőség szerint előzetes értesítéssel történik. Halaszthatatlan biztonsági vagy hibaelhárítási beavatkozás előzetes értesítés nélkül is elvégezhető, ha ez az Ügyfél rendszereinek, adatainak vagy harmadik személyeknek a védelméhez szükséges.

7. Az Ügyfél közreműködési kötelezettségei

7.1. Információ és hozzáférés

Az Ügyfél időben biztosítja a teljesítéshez szükséges, pontos és teljes információt, döntést, hozzáférést, jogosultságot, dokumentációt, tesztelési lehetőséget, munkaterületet és kapcsolattartói közreműködést. Az Ügyfél felel azért, hogy az általa adott utasítás jogszerű és műszakilag értelmezhető legyen.

7.2. Biztonság és változásbejelentés

Az Ügyfél köteles a felhasználói jogosultságokat, hitelesítő adatokat és fizikai hozzáféréseket megfelelően védeni, a személyi vagy technikai változásokat haladéktalanul bejelenteni, valamint a gyanús eseményt és biztonsági incidenst késedelem nélkül jelezni. A Proserv kérheti veszélyes vagy nem támogatott rendszer elkülönítését, frissítését vagy cseréjét.

7.3. Licencek és jogszerű tartalom

Az Ügyfél biztosítja, hogy az általa használt szoftverek, adatok, dokumentumok, képek, domainnevek és más tartalmak jogszerűen használhatók. A Proserv nem köteles jogsértő, biztonságot veszélyeztető vagy szakmai szabállyal ellentétes utasítást teljesíteni.

7.4. Biztonsági mentés

Külön adatmentési szolgáltatás hiányában az Ügyfél feladata a megfelelő gyakoriságú, elkülönített és rendszeresen visszaállítás-próbával ellenőrzött biztonsági mentés. Ha a Proserv adatmentést vállal, annak körét, gyakoriságát, megőrzését, titkosítását, helyét, helyreállítási célértékeit és tesztelését az Egyedi szerződés rögzíti.

7.5. Kárenyhítés

Az Ügyfél köteles a felismert hiba vagy kár súlyosbodását megelőzni, a szükséges ideiglenes intézkedéseket megtenni, és a Proserv hibaelhárítását támogatni. A Proserv nem felel azért a kárért vagy késedelemért, amely az Ügyfél közreműködési kötelezettségének megszegéséből ered.

8. Hibajegyek és távoli hozzáférés

8.1. Hibabejelentés

A hibát az Egyedi szerződésben kijelölt csatornán, megfelelő részletességgel kell bejelenteni. A bejelentés tartalmazza legalább az érintett rendszert, a tapasztalt jelenséget, az időpontot, az üzleti hatást, a már megtett lépéseket és a kapcsolattartót. Hiányos bejelentés esetén a teljesítési vagy SLA-határidő a szükséges információ beérkezéséig nyugszik.

8.2. Jegykezelő rendszer

A Proserv a támogatási igények nyomon követésére kijelölt jegykezelő rendszert használhat, amely jelenleg Redmine alapú lehet. Az e-mailben vagy más csatornán érkezett igényt a Proserv jogosult hibajeggyé alakítani. A jegy lezárása nem érinti a később bizonyítható, azonos okból eredő hibás teljesítési igényt.

8.3. Távkapcsolat

Távoli hibaelhárítás a Proserv által jóváhagyott, megfelelően védett eszközzel, jelenleg többek között TeamViewer használatával történhet. Az Ügyfél biztosítja a szükséges jogosultságot és - ha a biztonsági szabályzata megköveteli - a felhasználói jóváhagyást vagy felügyeletet. A Proserv a munkamenet tartalmáról külön megállapodás nélkül nem készít képernyő- vagy hangfelvételt.

8.4. Prioritás

A hibajegy prioritását a tényleges üzleti hatás, az érintett felhasználók és rendszerek száma, a kerülőmegoldás és a biztonsági kockázat alapján a Proserv véglegesítheti. A pontos prioritási mátrixot és szolgáltatási időt az SLA tartalmazza.

9. Díjak, költségek és fizetés

9.1. Díj

A díj és annak elszámolási módja az Egyedi szerződésben szerepel. Eltérő jelölés hiányában az árak nettó összegek, amelyekhez a mindenkor hatályos általános forgalmi adó és más kötelező közteher járul. Az átalánydíjon kívüli, külön megrendelt vagy a szolgáltatási keretet meghaladó munka időalapon vagy külön ajánlat szerint számolható el.

9.2. Költségek és harmadik fél díjai

Az előzetesen jóváhagyott utazási, szállítási, beszerzési, licenc-, tárhely-, felhő- és gyártói költség az Ügyfelet terheli. A Harmadik fél szolgáltatásának ár-, árfolyam-, adó- vagy licenccsopoltika-változása az Ügyfélre áthárítható, ha a Proserv erről észszerű előzetes tájékoztatást ad, és az Egyedi szerződés eltérően nem rendelkezik.

9.3. Számlázás

A Proserv elektronikus számlát állíthat ki. A számlázás időpontját, gyakoriságát, előleget, mérőföldkőhöz kötött díjat és fizetési határidőt az Egyedi szerződés vagy a számla tartalmazza. Az Ügyfél a számla vitatott részét a kézhezvételtől számított 5 munkanapon belül, indokolással jelzi; a nem vitatott részt határidőben megfizeti.

9.4. Fizetési késedelem

Fizetési késedelem esetén a Proserv a Ptk. 6:155. §-a szerinti vállalkozások közötti késedelmi kamatra és a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti, negyven eurónak megfelelő forintösszegű költségátalányra tarthat igényt. A Proserv ezen felül érvényesítheti az igazolt, jogszerűen követelhető többletköltségét és kárát.

9.5. Díjmódosítás

Határozatlan idejű szolgáltatás rendszeres díja költség-, árfolyam-, beszállítói vagy műszaki feltétel változása esetén, legalább 30 napos előzetes értesítéssel módosítható. Ha az emelés nem közvetlenül adó- vagy harmadik fél kötelező díjváltozásának arányos továbbhárítása, az Ügyfél a hatálybalépés előtt az érintett szolgáltatást a rendes felmondási idő figyelembevételével felmondhatja.

10. Változáskezelés, átadás és elfogadás

10.1. Változtatási igény

Bármely fél kezdeményezheti a szolgáltatás tartalmának, ütemezésének, műszaki megoldásának vagy díjának módosítását. A Proserv jogosult a változás hatását felmérni, és addig az eredeti tartalom szerint teljesíteni, amíg a Felek a módosítást írásban jóvá nem hagyják. Sürgős biztonsági intézkedés a 6.4. pont szerint ettől eltérhet.

10.2. Többletmunka

Az eredeti szolgáltatási körön kívüli, az Ügyfél érdekkörében felmerült vagy előre nem látható körülmény miatt szükséges feladat többletmunka lehet. A Proserv lehetőség szerint előzetesen jelzi

annak várható költségét és hatását. Azonnali kárelhárításnál a Proserv az észszerűen szükséges munkát az Ügyfél elérhetetlensége esetén is megkezdheti, ha a késedelem aránytalan kárt okozna.

10.3. Átadás és kifogás

Projektjellegű eredmény átadásakor az Ügyfél 5 munkanapon belül elvégzi az észszerű vizsgálatot, és tételesen jelzi az Egyedi szerződésben rögzített követelménytől való eltérést. A használatbavétel, élesítés vagy kifogás nélküli határidő-eltelt nem zárja ki a rejtett hibára vonatkozó jogokat, de az eredmény látható hibák tekintetében elfogadottnak minősül.

10.4. Javítás

Megalapozott kifogás esetén a Proserv észszerű határidőn belül kijavítja a szerződéses követelménytől való eltérést. Nem minősül hibának az új vagy módosított igény, a Harmadik fél szolgáltatásának változása, az Ügyfél vagy más szolgáltató beavatkozása, illetve a nem támogatott környezetből eredő jelenség.

11. Harmadik felek, licencek és közreműködők

11.1. Közreműködő

A Proserv a teljesítéshez megfelelő szakértelemmel rendelkező közreműködőt vagy alvállalkozót vehet igénybe, és annak magatartásáért a Ptk. szabályai szerint felel. Adatfeldolgozói közreműködő igénybevétele az adatfeldolgozási megállapodás is irányadó.

11.2. Külső szolgáltatói feltételek

Microsoft, Google, TeamViewer, gyártói, tárhely-, domain-, internetszolgáltatói, nyílt forráskódú és más Harmadik fél szolgáltatása esetén az adott szolgáltató licenc- és felhasználási feltételei kötelezőek lehetnek. Az Ügyfél köteles ezeket betartani, ha a szolgáltatás igénybevétele a nevében vagy javára történik.

11.3. Változás és megszűnés

Ha egy Harmadik fél szolgáltatása megszűnik, lényegesen megváltozik, nem támogatottá vagy biztonságosan nem használhatóvá válik, a Proserv jogosult megfelelő alternatívát javasolni. Az átállás külön díjazású lehet. Ha észszerű alternatíva nincs, bármely fél felmondhatja az érintett szolgáltatási elemet.

12. Titoktartás, adatvédelem és információbiztonság

12.1. Titoktartás

Mindkét fél bizalmasan kezeli a másik fél nem nyilvános üzleti, műszaki, biztonsági, pénzügyi és szerződéses információit, azokat csak a szerződés teljesítéséhez használja, és kizárólag a szükséges mértékben teszi hozzáférhetővé munkatársai vagy közreműködői számára. A kötelezettség nem terjed ki a jogszerűen nyilvános, önállóan kifejlesztett vagy harmadik féltől jogszerűen megszerzett információra.

12.2. Kötelező adatszolgáltatás

Jogsabály, hatósági vagy bírósági kötelezés alapján a bizalmas információ átadható. A fél - ha ezt jogsabály nem tiltja - előzetesen értesíti a másik felet, és az átadást a szükséges körre korlátozza.

12.3. Személyes adatok

A Proserv saját adatkezeléseiről a honlapon közzétett Adatkezelési tájékoztató rendelkezik. Ha a Proserv az Ügyfél nevében személyes adatot kezel, a Felek a GDPR 28. cikkének megfelelő adatfeldolgozási megállapodást kötnek. Az Ügyfél adatkezelőként felel az adatkezelés jogalapjáért, céljáért, érintetti tájékoztatásáért és a Proservnek adott utasítás jogszerűségéért.

12.4. Biztonsági intézkedések

A Proserv a szolgáltatás kockázatahoz és az Egyedi szerződéshez igazodó technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz. Az információbiztonság közös felelősségi modellben működik: az Ügyfél feladata különösen a felhasználói magatartás, jogosultságok, fizikai környezet, adatminősítés és az általa kezelt eszközök védelme, kivéve, ha az Egyedi szerződés másként rendelkezik.

12.5. Incidens

A Felek indokolatlan késedelem nélkül együttműködnek az informatikai vagy adatvédelmi incidens kivizsgálásában. A Proserv az Ügyfél nevében hatósági vagy érintetti bejelentést csak kifejezett utasítás vagy jogsabályi kötelezettség alapján tesz.

13. Szellemi tulajdon és felhasználási jog

13.1. Meglévő eszközök és know-how

A Proservnél vagy harmadik félnél a szerződés előtt meglévő módszertan, sablon, automatizmus, könyvtár, forráskódrészlet, dokumentáció, eszköz, védjegy és know-how jogosultja nem változik. Ezek az Ügyfélnek csak az Egyedi szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben használhatók.

13.2. Egyedi eredmény

Az Ügyfél számára létrehozott dokumentáció, konfiguráció, terv, weboldal vagy más eredmény felhasználási feltételeit az Egyedi szerződés határozza meg. Eltérő rendelkezés hiányában a teljes díj megfizetésével az Ügyfél saját belső üzleti céljára időben és területileg korlátlan, nem kizárólagos felhasználási jogot kap; a Proserv általános szakmai ismereteit és újrahasznosítható elemeit továbbra is használhatja.

13.3. Harmadik fél és nyílt forráskód

A Harmadik fél szoftvere és a nyílt forráskódú komponens az eredeti licencfeltételek szerint használható. A Proserv nem ruházhat át több jogot, mint amellyel maga rendelkezik.

13.4. Honlap tartalma

A proserv.hu szövege, grafikája, megjelenése, márkajelzése és saját tartalma jogi védelem alatt áll. A rendeltetészerű böngészésen és jogsabály által megengedett felhasználáson túli másolás vagy üzleti felhasználás a jogosult előzetes engedélyéhez kötött.

14. Hibás teljesítés és szavatossági igény

14.1. Hibabejelentés

Az Ügyfél a hibát annak felismerése után indokolatlan késedelem nélkül, a reprodukáláshoz szükséges információkkal jelzi. A Proserv jogosult a hibát megvizsgálni és elsődlegesen kijavítani. Ha a vizsgálat szerint a jelenség nem a Proserv teljesítésére vezethető vissza, a diagnosztika a mindenkor díjszabás vagy az Egyedi szerződés szerint kiszámlázható.

14.2. Nem hibás teljesítés

Nem minősül hibás teljesítésnek különösen az Ügyfél vagy harmadik személy jogosulatlan beavatkozása, a dokumentált műszaki előfeltétel hiánya, nem támogatott vagy elavult eszköz, rosszgindulatú program, külső hálózati vagy áramszolgáltatási hiba, Harmadik fél szolgáltatásának hibája, illetve az Ügyfél utasítása miatt bekövetkező eltérés, ha a Proserv a kockázatra megfelelően figyelmeztetett.

15. Felelősség

15.1. Általános szabály

A Proserv a szerződésszegéssel okozott, bizonyított kárért a Ptk. szerint felel. A károsult fél köteles a kárt megelőzni, elhárítani és enyhíteni, továbbá a kár okát és összegét igazolni.

15.2. Közvetett károk

A jogszabály által megengedett körben a Proserv nem felel elmaradt haszonért, bevétel- vagy üzletvesztésért, jóhírnév-csökkenésért, következményes vagy közvetett kárért, illetve olyan kárért, amely a szerződéskötéskor nem volt előrelátható. A kizárás nem alkalmazható, ha azt kötelező jogszabály tiltja.

15.3. Felelősségi maximum

A Proserv egy káreseményből vagy egymással összefüggő káreseményekből eredő összesített kártérítési felelőssége folyamatos szolgáltatásnál legfeljebb az érintett szolgáltatás után a káreseményt megelőző 12 hónapban ténylegesen megfizetett nettó díj, egyszeri projekt esetén pedig az érintett projekt nettó díja. A korlátozás nem vonatkozik szándékosan okozott, illetve emberi életet, testi épséget vagy egészséget károsító szerződésszegésre, valamint arra az esetre, amikor a felelősség korlátozását jogszabály kizárja.

15.4. Adatvesztés

Adatvesztés esetén a megtéríthető helyreállítási költség legfeljebb arra a szintre terjed ki, amely megfelelő, működő és az Egyedi szerződés szerint a Proserv felelősségi körébe tartozó mentésből észszerűen helyreállítható lett volna. A Proserv nem felel az Ügyfél által elmulasztott vagy nem ellenőrzött mentésből eredő kárért, ha az adatmentés nem volt a Proserv kifejezett feladata.

15.5. Biztonsági kockázat

Az informatikai rendszerek teljes sérthetetlensége nem garantálható. A Proserv nem felel olyan incidensért, amely megfelelő szakmai intézkedések mellett sem volt elkerülhető, vagy amely az

Ügyfél által visszautasított biztonsági javaslatra, nem támogatott rendszerre, kizivárgott hitelesítő adatra vagy az Ügyfél érdekkörében álló mulasztásra vezethető vissza.

16. Elháríthatatlan külső ok

Egyik fél sem felel az ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötéskor észszerűen előre nem látható és el nem hárítható esemény miatt bekövetkező késedelemért vagy megghiúsulásért. Ilyen lehet különösen természeti katasztrófa, háború, hatósági korlátozás, országos vagy térségi távközlési vagy energiaellátási zavar, széles körű kibertámadás, járványügyi intézkedés vagy alapvető beszállítói szolgáltatás kiesése. Az érintett fél haladéktalanul tájékoztatja a másik felet, és megteszi az észszerű kárenyhítő intézkedéseket. Ha a helyzet 30 napnál tovább lényegesen akadályozza a teljesítést, bármely fél felmondhatja az érintett szolgáltatást.

17. Felfüggesztés és megszűnés

17.1. Felfüggesztés

A Proserv az érintett szolgáltatást arányosan felfüggesztheti, ha az Ügyfél legalább 8 napos fizetési késedelemben van, és az írásbeli felszólításban adott legalább 5 munkanapos póthatáridő eredménytelen; ha a teljesítés jogszabályt, biztonságot vagy harmadik személy jogát veszélyezteti; vagy ha a szükséges hozzáférés és közreműködés tartósan hiányzik. Sürgős biztonsági kockázat esetén az azonnali, szükséges mértékű felfüggesztés megengedett.

17.2. Rendes felmondás

Határozatlan idejű szolgáltatást bármely fél 30 napos felmondási idővel, írásban felmondhat, ha az Egyedi szerződés eltérően nem rendelkezik. Határozott idejű szerződés rendes felmondása csak akkor lehetséges, ha azt az Egyedi szerződés megengedi.

17.3. Azonnali hatályú felmondás

Bármely fél azonnali hatállyal felmondhat lényeges szerződésszegés esetén, ha a másik fél az írásbeli felszólításban adott észszerű póthatáridőn belül nem orvosolja azt. Póthatáridő nélkül felmondható a szerződés, ha a szerződésszegés nem orvosolható, a bizalom súlyosan és helyrehozhatatlanul megrendült, a másik fél fizetéseképtelenségi eljárás alá kerül, vagy a további teljesítés jogellenes lenne.

17.4. Elszámolás és átadás

A megszűnéskor a Felek elszámolnak az addig teljesített szolgáltatásokkal és jóváhagyott költségekkel. A Proserv az Ügyfél tulajdonát és a szerződés szerint átadandó adatot és dokumentációt észszerű, biztonságos formában rendelkezésre bocsátja. A rendes szolgáltatási körön túli migrációs vagy átadási közreműködés díjköteles lehet. Személyes adatok visszaadására vagy törlésére az adatfeldolgozási megállapodás irányadó.

18. Kapcsolattartás, panasz és jognyilatkozat

18.1. Kapcsolattartás

A szerződéses értesítést a Felek az Egyedi szerződésben megadott címre vagy e-mail-címre küldik. Az e-mail a kézbesítési hibaüzenet hiányában a következő munkanapon kézbesítettnek tekintendő; felmondás, felelősségelismerés és lényeges szerződésmódosítás esetén a fél kérheti az átvétel külön igazolását.

18.2. Panasz és kifogás

Az Ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos panaszát a hello@proserv.hu címen vagy a Proserv székhelyére küldheti. A Proserv a panaszt észszerű határidőn belül kivizsgálja, és üzleti ügyfelek esetén lehetőség szerint 15 munkanapon belül érdemi választ ad. A panasz nem halasztja a nem vitatott fizetési kötelezettséget.

19. Az ÁSZF módosítása

19.1. Jövőbeli szerződések

A Proserv az ÁSZF-et a jövőre nézve módosíthatja. Új szerződésre vagy új megrendelésre a szerződéskötéskor hatályos változat alkalmazandó.

19.2. Fennálló határozatlan jogviszony

Fennálló határozatlan idejű szerződésnél a módosítás legalább 30 napos előzetes értesítéssel válhat alkalmazandóvá, ha azt jogszabályváltozás, biztonsági vagy műszaki követelmény, szolgáltatói vagy beszállítói feltétel változása, illetve a szolgáltatás működésének lényeges körülménye indokolja. Az Ügyfél a rá nézve érdemben hátrányos módosítás hatálybalépéséig az érintett szolgáltatást felmondhatja.

19.3. Nem visszamenőleges hatály

A módosítás nem érinti visszamenőlegesen a már teljesített szolgáltatást, az elfogadott egyszeri projekt díját vagy a korábban keletkezett jogot és kötelezettséget. A kifejezett egyedi eltérést csak a Felek írásbeli megállapodása módosíthatja.

20. Irányadó jog és vitarendezés

A szerződésre a magyar jog irányadó. A Felek a vitát elsőként tárgyalás útján, jóhiszeműen kísérlik meg rendezni. Ha ez 30 napon belül nem vezet eredményre, a jogvita elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság jogosult, kivéve, ha az Egyedi szerződés jogszerűen más vitarendezési módot határoz meg.

21. Záró rendelkezések

21.1. Részleges érvénytelenség

Ha az ÁSZF vagy az Egyedi szerződés valamely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan, az a többi rendelkezést nem érinti. A Felek az érintett feltételt olyan érvényes rendelkezéssel pótolják, amely annak gazdasági céljához a lehető legközelebb áll.

21.2. Jogról való lemondás

Valamely jog késedelmes vagy részleges gyakorlása nem jelenti az arról való lemondást. Joglemondás csak kifejezett írásbeli nyilatkozattal érvényes.

21.3. Teljes megállapodás

Az ÁSZF és az Egyedi szerződés a tárgyukban a Felek teljes megállapodását alkotják, és felváltják a korábbi, azonos tárgyú nyilatkozatokat. Ez nem érinti a család vagy szándékosan megtévesztő nyilatkozatból eredő igényt.

21.4. Hatálybalépés

Jelen ÁSZF 2026. augusztus 17. napjától hatályos. A mindenkor hatályos változat a proserv.hu honlapon érhető el.

Hatályos: 2026. augusztus 17.

Proserv Informatika Kft.