TOPiN-Cloud

Általános Szerződési Feltételek

Virtuális szerver (VPS) és adatbázis (managed DB) szolgáltatás

Szolgáltató:

TOPiN-HUB Korlátolt Felelősségű Társaság

2161 Csomád, József Attila utca 1.

Cégjegyzékszám: 13-09-223835 · Adószám: 32134234-2-13

Közzétéve: 2026. november 25.

Hatályos: 2026. november 25-től

Verzió: 2.1

Preambulum

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: "ÁSZF") a TOPiN-HUB Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2161 Csomád, József Attila utca 1.; cégjegyzékszám: 13-09-223835; adószám: 32134234-2-13; képviseli: Maróthy Zsolt ügyvezető; a továbbiakban: "Szolgáltató") által a „TOPiN-Cloud" márkanév alatt, elsődlegesen a topin.hu, topinhub.com és topinhub.hu domaineken elérhető informatikai szolgáltatások – ideértve különösen a virtuális szerver (VPS) szolgáltatást és a menedzselt adatbázis (managed DB) szolgáltatást – (a továbbiakban együttesen: "Szolgáltatás") igénybevételének feltételeit szabályozzák a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejövő szerződés (a továbbiakban: "Szerződés") keretei között.

Az Ügyfél a Szolgáltatás megrendelésével, illetve a megrendelő űrlapon elhelyezett „ÁSZF-et elfogadom" jelölőnégyzet beikszelésével, vagy a Szolgáltatás tényleges igénybevételével (ráutaló magatartással) kifejezetten kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-et teljes terjedelmében megismerte, annak tartalmát megértette, és a benne foglaltakat magára nézve kötelezőnek elismeri. Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a jelen ÁSZF elfogadásával a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: "Ptk.") 6:78. § (2) bekezdése szerinti, a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérő feltételekről – így különösen a felelősségkorlátozásról, a szerződés megszüntetésére vonatkozó szabályokról, az egyoldalú módosítási jogról, az alvállalkozók igénybevételéről és a joghatósági kikötésről – a Szolgáltatótól az alábbiakban megfelelő tájékoztatást kapott, és e kikötéseket kifejezetten elfogadja.

Az ÁSZF mindenkor hatályos szövege a Szolgáltató honlapján elérhető, abból kinyomtatható és elmenthető. A Szolgáltató a korábbi ÁSZF-változatokat is elérhetővé teszi azonosítható módon, hatályossági idővel ellátva.

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: TOPiN-HUB Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: TOPiN-HUB Kft.

Székhely: 2161 Csomád, József Attila utca 1.

Cégjegyzékszám: 13-09-223835

Bejegyző bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 32134234-2-13

Közösségi adószám: HU32134234

Statisztikai számjel: 32134234-6201-113-13

Főtevékenység (TEÁOR'08): 6201 – Számítógépes programozás; kapcsolódó TEÁOR-ok: 6202 (IT szaktanácsadás), 6311 (adatfeldolgozás, webhoszting-szolgáltatás)

Képviseli: Maróthy Zsolt ügyvezető, önállóan

Bankszámlaszám (IBAN): HU82 1260 0016 1092 7495 2008 1406; számlavezető pénzintézet: Wise.

Kereskedelmi név (márka): TOPiN-Cloud

Honlapok: https://topin.cloud (platform), https://app.topin.cloud (ügyfélportál), https://status.topin.cloud (státusz oldal), https://topin.hu (vállalati központi domain)

Általános ügyfélkapcsolati e-mail: hello@topin.hu

Ügyfélszolgálati (support) e-mail: support@topin.cloud

Számlázás: billing@topin.cloud

Biztonsági incidens / 24/7 ügyelet: security@topin.cloud, +36 20 479 0790

Visszaélés-bejelentés (abuse): abuse@topin.cloud

Adatvédelmi kapcsolattartó: privacy@topin.cloud

Jogi ügyek: legal@topin.cloud

DORA-érintett pénzügyi ügyfelek: dora@topin.cloud

Ügyfélszolgálat alapértelmezett nyitvatartása (munkaidős): munkanapokon 9:00–18:00 (Európa/Budapest időzóna). A 24/7 rendelkezésre állás a választott támogatási csomag függvénye a 3. számú melléklet szerint; ezen kívül a beérkező megkereséseket a Szolgáltató a támogatási csomag szerinti válaszidő-vállalás keretein belül dolgozza fel.

Tárhely-szolgáltató (saját): a Szolgáltató saját adatközponti és alvállalkozói infrastruktúráját használja, amelynek részleteit a 6. számú melléklet tartalmazza.

2. Fogalommeghatározások

A jelen ÁSZF alkalmazásában az alábbi kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

ÁSZF: a jelen Általános Szerződési Feltételek a mindenkor hatályos szöveggel, ideértve a mellékleteket is.

Ügyfél: az a természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szerződést megköti, illetve a Szolgáltatást igénybe veszi. Fogyasztó/Vállalkozás minőség a Ptk. 8:1. § szerint értelmezendő.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által a TOPiN-Cloud márkanév alatt nyújtott informatikai szolgáltatások összessége, így különösen a VPS- és managed DB szolgáltatás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások (snapshot, backup, monitoring, IP-cím, domain, SSL stb.).

VPS: Virtual Private Server – virtuális szerver, amely a Szolgáltató (vagy alvállalkozója) infrastruktúráján virtualizációval elkülönített erőforrás-csomagban biztosít az Ügyfél számára rendszergazdai hozzáférésű, interneten elérhető szerverkörnyezetet.

Managed DB: menedzselt adatbázis-szolgáltatás, amelynek keretében a Szolgáltató előre konfigurált, üzemeltetett adatbázis-motort bocsát rendelkezésre, és vállalja az alapul szolgáló infrastruktúra üzemeltetését, valamint – a csomagtól függően – a frissítéseket és az alap rendelkezésre állás biztosítását.

SLA: a Service Level Agreement – szolgáltatási szint megállapodás, amelyet jelen ÁSZF és a 3. számú melléklet rögzít.

Rendelkezésre állás: a Szolgáltatás működőképes időarányát kifejező százalékos mutató; számítási módja a 3. számú melléklet szerint.

Tervezett karbantartás: a Szolgáltató által előzetesen bejelentett, ütemezett karbantartási tevékenység.

Incidens: a Szolgáltatás olyan nem tervezett eseménye, amely annak rendelkezésre állását, integritását vagy bizalmasságát veszélyezteti vagy megszünteti.

DPA: a GDPR 28. cikke szerinti adatfeldolgozói megállapodás (5. számú melléklet).

AUP: az Acceptable Use Policy – elfogadható felhasználási szabályzat (4. számú melléklet).

Eker. tv.: a 2001. évi CVIII. törvény (az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról).

DORA: az (EU) 2022/2554 rendelet a digitális működési rezilienciáról a pénzügyi ágazatban.

Ügyfélportál: a Szolgáltató online ügyintézési felülete, amelyen az Ügyfél a Szolgáltatást megrendelheti, konfigurálhatja, lemondhatja és számláit megtekintheti.

3. Az ÁSZF hatálya és elérhetősége

A jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és valamennyi Ügyfélre, aki a Szolgáltatást megrendeli vagy igénybe veszi.

A jelen ÁSZF időbeli hatálya a XIX. fejezet szerinti hatálybalépés napjától kezdődik, és visszavonásig vagy módosításig hatályos. Az ÁSZF hatálybalépését megelőzően megkötött szerződésekre a Szolgáltató a jelen ÁSZF rendelkezéseit – a jogszabályi korlátok, különösen a Ptk. 6:191. §-ában foglalt egyoldalú módosítási korlátok figyelembevételével – alkalmazza.

Az ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi szolgáltatásra kiterjed, ideértve különösen a VPS, a managed DB és a kiegészítő szolgáltatásokat. Az egyedi szerződésben foglalt eltérő rendelkezések jelen ÁSZF szabályai helyett alkalmazandóak, kivéve, ha az egyedi szerződés kifejezetten az ÁSZF elsőbbségét köti ki.

Ha az Ügyfél és a Szolgáltató között egyedi szerződés ("Keretszerződés", "Egyedi Szerződés" vagy hasonló elnevezésű dokumentum) jön létre, akkor az értelmezési sorrend a következő: (a) az egyedi szerződés, (b) az egyedi szerződés mellékletei, (c) a jelen ÁSZF mellékletei, (d) a jelen ÁSZF törzse. Az Ügyfél beszerzési feltételei, általános vásárlási feltételei, vagy bármely más, az Ügyfél által egyoldalúan hivatkozott dokumentum rendelkezései a jelen ÁSZF-re nem alkalmazhatók, a Ptk. 6:81. § (2) bekezdésére tekintettel a Szolgáltató azok alkalmazását kifejezetten kizárja.

Az ÁSZF mindenkor hatályos változata a Szolgáltató honlapján folyamatosan elérhető. Az ÁSZF magyar nyelven készül; amennyiben a Szolgáltató angol vagy más nyelvű fordítást bocsát rendelkezésre, értelmezési vita esetén a magyar nyelvű változat az irányadó.

II. A SZOLGÁLTATÁS

1. A Szolgáltatás tárgya és általános tartalma

A Szolgáltató vállalja, hogy a jelen ÁSZF-ben, az annak mellékleteiben és az egyedi szerződésben rögzített feltételek szerint a TOPiN-Cloud márkanév alatt informatikai szolgáltatásokat nyújt az Ügyfél részére, díjfizetés ellenében.

A Szolgáltató az informatikai szolgáltatások működtetéséhez szükséges infrastruktúrát saját vagy alvállalkozó által üzemeltetett adatközpontokban biztosítja. A Szolgáltató a tárolt vagy a Szolgáltatáson áthaladó adatokat – kivéve a Szolgáltatás technikai üzemeltetéséhez elengedhetetlen naplófájlokat – nem figyeli, nem szűri és nem cenzúrázza, és azok tartalmáért az Eker. tv. 7–13. §-a szerint (tárhely-szolgáltatóként) viseli – korlátozott – felelősségét a VIII. fejezet rendelkezései szerint.

A Szolgáltatás nem minősül elektronikus hírközlési szolgáltatásnak az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) értelmében, hanem információs társadalmi szolgáltatás (Eker. tv. 2. § f) pont), illetve a

közvetítő szolgáltatásokon belül tárhely-szolgáltatás (Eker. tv. 2. § lc) pont). E besorolás az alkalmazandó felelősségi és bejelentési szabályokat meghatározza.

2. VPS – Virtuális szerver szolgáltatás

A Szolgáltató a virtuális szerver szolgáltatás keretében a virtualizációs technológiával elkülönített, előre meghatározott erőforrás-csomag formájában biztosít az Ügyfél számára dedikált módon igénybe vehető virtuális gépet. Az Ügyfél a virtuális gépre rendszergazdai (root, Administrator) jogosultsággal fér hozzá.

A Szolgáltató felelőssége a fizikai infrastruktúra és a virtualizációs réteg működőképességéért áll fenn. A virtuális gépen futó operációs rendszer biztonsági frissítéseiért, beállításaiért, az azon telepített alkalmazásokért, az azokban tárolt adatokért, a tűzfal- és hozzáférés-kezelésért az Ügyfél a kizárólagosan felelős.

VPS csomagok

A Szolgáltató a VPS szolgáltatást az alábbi csomagokban kínálja, a 1. számú mellékletben részletezett műszaki tartalommal:

a) **CoreVM –** standard, nem földrajzilag redundáns VPS csomag, egy adatközpontban, hipervizor-szintű hibatűréssel, a 1. számú mellékletben meghatározott erőforrás-kiosztás szerint. A CoreVM csomag rendelkezésre állási vállalása éves szinten 99,5%, az SLA dokumentum II.–III. fejezete szerint.

b) **GeoVM (CoreVM + HA add-on) –** a CoreVM csomag a „GeoVM/HA" add-on megrendelésével földrajzilag redundánssá tehető: a Szolgáltató a két budapesti adatközpont (Birintech PROD + VIVAnet HA) között Proxmox-alapú HA klaszterezést és streaming replikációt biztosít. A GeoVM/HA add-on melletti rendelkezésre állási vállalás éves szinten 99,9%, az SLA dokumentum III. fejezete szerint.

c) **PrimeVM –** egyedi igényekre szabott, testreszabott virtuális szerver-megoldás, amelyet a Szolgáltató az Ügyféllel kötött egyedi szerződés keretében nyújt. A PrimeVM csomag műszaki tartalma, rendelkezésre állási célja, díjazása és a kapcsolódó SLA-k az egyedi szerződésben kerülnek rögzítésre; ilyen esetben az egyedi szerződés rendelkezései az irányadóak.

3. Managed DB – Adatbázis-szolgáltatás

A Szolgáltató a managed DB szolgáltatás keretében előre telepített, konfigurált és a Szolgáltató vagy alvállalkozója által üzemeltetett adatbázis-motort bocsát az Ügyfél rendelkezésére. Az Ügyfél az adatbázishoz hálózati végponton keresztül fér hozzá, és abban felhasználói fiókokat, sémákat, táblákat és egyéb adatbázis-objektumokat hoz létre, kezel és üzemeltet.

A managed DB szolgáltatás keretében a Szolgáltató felel az alapul szolgáló fizikai és virtuális infrastruktúra, valamint az adatbázis-motor működőképességéért, a biztonsági és funkcionális frissítések ütemezett telepítéséért, valamint az alap rendelkezésre állás biztosításáért. A Szolgáltató nem felel az adatbázisban az Ügyfél által tárolt adatok tartalmáért, jogszerűségéért, az adatmodell-tervezés minőségéért, az Ügyfél által írt lekérdezések, tárolt eljárások, triggerek helyességéért vagy erőforrás-igényéért.

Támogatott adatbázis-motorok

A Szolgáltató a következő adatbázis-motorokat támogatja a mindenkor általa meghirdetett verziók szerint: MySQL, MariaDB, PostgreSQL, MongoDB, Redis. A támogatott verziók listáját a Szolgáltató honlapján teszi közzé, és jogosult azt a biztonsági vagy életciklus-okból módosítani, legalább 60 napos előzetes értesítéssel. Az egyes motorok és verziók támogatottságát az 1. számú melléklet rögzíti.

DB csomagok

a) **DB-Shared –** osztott adatbázis-szolgáltatás, amely egy, több Ügyfél között megosztott adatbázis-motoron biztosít az Ügyfélnek saját, logikailag elkülönített adatbázist. Rendelkezésre állási vállalás éves szinten 99,5%, az SLA dokumentum II.–III. fejezete szerint.

b) **DB-Dedicated –** dedikált adatbázis-szolgáltatás, amelynek keretében az Ügyfél saját, nem megosztott adatbázis-példányt kap meghatározott erőforrás-kiosztással. Rendelkezésre állási vállalás éves szinten 99,5%, az SLA dokumentum II.–III. fejezete szerint.

c) **DB-HA-Cluster (Managed DB + HA add-on) –** magas rendelkezésre állású, legalább egy primary + egy replica konfigurációjú klaszter, két különböző budapesti adatközpontban (Birintech PROD + VIVAnet HA), automatikus failover képességgel. Rendelkezésre állási vállalás éves szinten 99,9%, az SLA dokumentum III. fejezete szerint.

d) **DB-Custom –** egyedi konfigurációjú adatbázis-megoldás, amelyet a Szolgáltató az Ügyféllel kötött egyedi szerződés keretében nyújt; a kapcsolódó SLA-paraméterek az egyedi szerződésben kerülnek rögzítésre.

4. Dedikált szerver (bare-metal) bérlés

A Szolgáltató önálló szolgáltatási vonalon dedikált fizikai szerver (bare-metal) bérlését is kínálja. A dedikált szerver esetében az Ügyfél kizárólagosan használja az adott fizikai eszközt, amelynek műszaki paramétereit, tartozékait, hálózati hozzárendelését, operációs rendszerét és támogatási csomagját a megrendelés, illetve az egyedi szerződés rögzíti.

Mivel a dedikált szerver esetében az erőforrások megosztása nem értelmezhető, a rendelkezésre állási célok eltérhetnek a virtuális termékekétől, és az esetleges hardveres meghibásodás javításának reakcióideje a választott támogatási csomagtól függ; ezeket az 1. és 3. számú melléklet, illetve az egyedi szerződés részletezi. A Szolgáltató a dedikált szerveren futó operációs rendszerért és alkalmazásokért a VPS szolgáltatással azonos módon nem felel; az Ügyfél – a választott, Szolgáltató által menedzselt támogatási csomag keretein kívül – maga köteles gondoskodni a frissítésekről, biztonsági konfigurációról és adatmentésről.

5. Tárhely-szolgáltatás (Storage)

A Szolgáltató önálló tárhely-csomagokat is kínál, amelyek a VPS vagy DB szolgáltatástól függetlenül is megrendelhetők, és amelyek a Szolgáltató által meghatározott kapacitás, protokoll (pl. blokkszintű vagy objektum-alapú) és teljesítményprofil szerint állnak rendelkezésre. A tárhely-szolgáltatásra – eltérő egyedi rendelkezés hiányában – a jelen ÁSZF VPS szolgáltatásra vonatkozó általános rendelkezései megfelelően irányadók; a részleteket az 1. és 2. számú melléklet tartalmazza.

6. Biztonsági audit és tanácsadási szolgáltatás

A Szolgáltató önálló, az infrastruktúra-szolgáltatástól elkülönülő szolgáltatási vonalon biztonsági audit, sebezhetőség-vizsgálat, konfiguráció-ellenőrzés, kockázatértékelés, behatolás-tesztelés (pentest) és kapcsolódó tanácsadási (konzulensi) szolgáltatásokat nyújt, egyedi megállapodás vagy a Szolgáltató honlapján közzétett árcsomag alapján.

A biztonsági audit és tanácsadási szolgáltatás jellegénél fogva a mindenkori technológiai állapot – különösen a jelentésben érintett rendszerek – szakmai értékelését tartalmazza egy adott időpontra vonatkozóan. A Szolgáltató e szolgáltatás keretében kifejezetten nem szavatolja, hogy az Ügyfél rendszere sebezhetőségektől mentes, nem támadható, vagy a jövőben felmerülő fenyegetésekkel szemben védett. A Szolgáltató e szolgáltatás tekintetében a felelősségét a jelen ÁSZF VIII. fejezete szerinti korlátokon belül,

tanácsadási típusú (means-obligation, gondossági) kötelemként vállalja, szakmailag észszerű gondosság mellett; eredménykötelmet nem vállal.

A behatolás-tesztelés tárgyát képező rendszerek, adatok, hozzáférések, időablakok, módszertan, harmadik felek értesítése, valamint a megtett vizsgálatokból adódó esetleges rendszerleállás kockázata a megbízó Ügyfél felelősségi körébe tartozik; a Szolgáltató a vizsgálatot kizárólag az Ügyfél által előzetesen és írásban engedélyezett terjedelemben és módon végzi. Az Ügyfél szavatolja, hogy a vizsgálatok lefolytatásához az érintett vagyontárgyakon (rendszereken) rendelkezik a szükséges hozzájárulással és jogosultsággal.

7. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató a VPS és a managed DB szolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat is kínál, így különösen:

- snapshot (időpont-alapú virtuális gép- vagy adatbázis-állapotmentés);
- backup (ütemezett biztonsági mentés, a 3. számú mellékletben részletezett mentési stratégiák szerint);
- publikus IPv4-cím (díjköteles kiegészítő, az 1. sz. melléklet 1.3 pontja szerint) és IPv6-cím;
- reverse DNS (PTR) beállítás;
- domain regisztráció közvetítése és/vagy továbbítása (ez esetben az Ügyfél a regisztrátor ÁSZF-jéhez és a nyilvántartó rendszergazdai szabályzataihoz is kötve van);
- SSL/TLS tanúsítvány közvetítése és telepítése;
- erőforrás-monitoring és riasztási szolgáltatás (kizárólag a Szolgáltatás műszaki, erőforrás-használati és rendelkezésre állási paramétereinek – pl. CPU, memória, tárhely, hálózati elérhetőség – figyelése; az Ügyfél által kezelt üzleti, személyes vagy egyéb tartalomra nem terjed ki);
- konzultációs és mérnöki szolgáltatás óradíjas vagy csomagban.

A kiegészítő szolgáltatások tartalma, díjazása és feltételei a mindenkor hatályos díjszabásban és az Ügyfélportálon kerülnek közzétételre.

8. Támogatási csomagok

A Szolgáltató négy támogatási szintet kínál (Basic, Premium, Business, Enterprise). Az elérhetőség, kapcsolattartási csatornák, válaszidők és a támogatás tárgyi köre csomagonként eltérnek; a részletes paramétereket a 3. számú melléklet tartalmazza, amely a jelen ÁSZF szerves részét képezi.

III. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, MÓDOSÍTÁSA ÉS MEGSZŰNÉSE

1. A Szerződés létrejötte

A Szerződés távollévők között, elektronikus úton, magyar nyelven jön létre (Ptk. 6:82–6:83. §, Eker. tv. 5. §, fogyasztói megrendelés esetén a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint). Az Ügyfél az Ügyfélportálon a Szolgáltatás konfigurálását követően a jelölőnégyzettel kifejezetten elfogadja az ÁSZF-et, mellékleteit és az Adatkezelési Tájékoztatót; Fogyasztó esetén a Szolgáltató a 45/2014. Korm. rend. 12. § (2) bek. szerinti „Megrendelés fizetési kötelezettséggel" jelölést alkalmazza. A Szolgáltató a megrendelést legkésőbb 48 órán belül elektronikusan visszaigazolja – a visszaigazolás az elfogadás –, és jogosult a megrendelést hitelvizsgálat, szankciós szűrés vagy AUP-kockázat miatt elutasítani; az aktiválás az első díj megfizetését (vagy sikeres előterhelést) követően jellemzően 24 órán belül megtörténik.

A Szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek; a Szolgáltató nem iktatja, de tartalma és létrejötte az elektronikus naplóadatok (IP-cím, időbélyeg, elfogadott ÁSZF-verzió) alapján rekonstruálható. Az Ügyfél

kérésére a Szolgáltató az elfogadott ÁSZF-verziót és a megrendelési adatokat elektronikus úton megküldi.

2. Ügyfél-minősítés: Fogyasztó vagy Vállalkozás

Az Ügyfél a megrendeléskor köteles minősítését (Fogyasztó vagy Vállalkozás) megadni; Vállalkozás Ügyfél esetén a cégadatok (cégnév, adószám, cégjegyzékszám, székhely) is kötelezőek. Alapértelmezetten Vállalkozás, kivéve, ha az Ügyfél kifejezetten Fogyasztóként regisztrál. A valótlan minősítés a Ptk. 6:90. § szerinti megtévesztésnek minősülhet; a Szolgáltató ebből eredő jogai – ideértve a Szerződés megtámadását, azonnali hatályú felmondását vagy a valós minősítésnek megfelelő feltételek visszamenőleges alkalmazását – fennmaradnak.

Vállalkozás Ügyfelek esetén a Felek kifejezetten kizárják a Ptk. fogyasztóvédelmi célú, kógens jelleg nélkül kizárható rendelkezéseinek alkalmazását, így különösen a Ptk. 6:157. § (2) bekezdését.

3. Fogyasztó elállási és felmondási joga

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján a Fogyasztó Ügyfél a távollévők között kötött szerződéstől a Szerződés megkötésének napjától számított 14 (tizennégy) napon belül indoklás nélkül elállhat. Ha a Szolgáltatás teljesítése már e határidő alatt megkezdődött, a Fogyasztó jogosult a Szerződést felmondani. Az elállási/felmondási jog részletes fogyasztói tájékoztatóját a 8. sz. melléklet (a 45/2014. Korm. rend. 1. sz. melléklete szerinti szövegezéssel), a kitölthető elállási/felmondási nyilatkozat-mintát pedig a 7. sz. melléklet (a 45/2014. Korm. rend. 2. sz. melléklete) tartalmazza. A Fogyasztó a nyilatkozat-mintát használhatja, de az egyértelmű írásbeli nyilatkozat bármely formája (pl. kötetlen szövegű e-mail) megfelelő.

A Fogyasztó az elállási/felmondási jogát (i) a support@topin.cloud e-mail címre küldött nyilatkozattal, (ii) az Ügyfélportál „Szerződés felmondása / elállás" menüpontján keresztül, vagy (iii) a Szolgáltató postai címére (2161 Csomád, József Attila utca 1.) megküldött nyilatkozattal gyakorolhatja. A Szolgáltató a nyilatkozat beérkezését a Fogyasztó számára – e-mail vagy Ügyfélportál-értesítés útján – haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja.

Kifejezett lemondó nyilatkozat és a teljesítés megkezdése: A Fogyasztó a megrendelés során az Ügyfélportál rendelési folyamatában elhelyezett jelölőnégyzet bejelölésével kifejezetten kéri, hogy a Szolgáltató a 14 napos elállási időszak lejárta előtt kezdje meg a Szolgáltatás teljesítését, és ezzel egyidejűleg tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás maradéktalan teljesítése esetén elállási jogát elveszíti. A jelölőnégyzet bejelölése nélkül a Szolgáltató a 14 napos elállási időszak lejártáig a Szolgáltatás teljesítését nem kezdi meg. A jelölőnégyzet bejelölése esetén – a teljes teljesítésig tartó időszak alatt gyakorolt – felmondás jogkövetkezménye: a Fogyasztó a felmondás közlésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatás ellenértékét köteles a Szolgáltatónak megfizetni (45/2014. Korm. rend. 26. § (1) bek. a) pont).

Elállási jog kizárása digitális tartalom szolgáltatása esetén: A 45/2014. Korm. rend. 29. § (1) bek. m) pontja alapján, ha a Szolgáltatás nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom szolgáltatása (pl. egyedi DB-exportfájl átadása, szoftverlicenc kódja), és a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és az elállási jog elvesztésének tudomásulvételével kezdte meg a teljesítést, a Fogyasztó az elállási jogát nem gyakorolhatja. A Szolgáltató a megrendelés elektronikus visszaigazolásában ezt a körülményt és annak jogkövetkezményeit megerősíti.

A Szolgáltatás folyamatos jellegére (havi/éves előfizetéses VPS- és Managed DB-szolgáltatás) tekintettel a 45/2014. Korm. rend. 29. § (1) bek. a) pontja szerinti, „a szolgáltatás egészének teljesítését követő" kivétel az elállási jog teljes kizárására havi/éves előfizetéses konstrukcióban nem alkalmazható; a Fogyasztó a Szolgáltatást a fentiek szerint, a felmondás közléséig arányos díj megfizetése mellett felmondhatja.

Arányos elszámolás módszertana: Az arányos díj a havi előfizetési díj és a 30 napos naptári hónap alapul vétele mellett, a Szolgáltatás aktiválásától a felmondás közléséig ténylegesen eltelt napokra, napi díjkalkulációval kerül meghatározásra. A számítás során a Szolgáltató a Szolgáltatásra aktiválásra került kiegészítő szolgáltatások (pl. Backup-bővítés, Premium Backup, emelt támogatási csomag, további IP-cím) arányos részét is figyelembe veszi.

Visszatérítés határideje és módja: A Szolgáltató a Fogyasztó által teljesített összeg még nem arányosan teljesített szolgáltatásra eső részét – ideértve a Fogyasztót terhelő kiegészítő szolgáltatások arányos díját is – a Fogyasztó elállási/felmondási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül, a Fogyasztó által a megrendeléskor használt fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Szolgáltató eltérő visszatérítési módot kizárólag a Fogyasztó kifejezett beleegyezése esetén alkalmaz; ebből eredően a Fogyasztót semmilyen többletdíj nem terheli (45/2014. Korm. rend. 23. § (1)–(2) bek.).

4. A Szerződés időtartama

A Szerződés – eltérő megállapodás hiányában – határozatlan időtartamra jön létre, legalább egy (1) havi minimum szerződéses időszakkal.

Határozott időtartamú Szerződés kizárólag írásbeli egyedi szerződés vagy kifejezett elektronikus megrendelés alapján köthető, amelynek időtartama jellemzően 12, 24 vagy 36 hónap. Határozott időtartamú Szerződés esetén az Ügyfél a határozott időtartam alatt – a Szolgáltató súlyos szerződésszegése vagy a rendkívüli felmondási okok kivételével – a Szerződést rendes felmondással nem szüntetheti meg; annak időelőtti megszüntetésére csak a hátralévő időszakra számított díjak kötbérként történő megfizetésével kerülhet sor (a XVIII. fejezet szerint).

A határozott időtartamú Szerződés a határozott időtartam lejártát követően – eltérő megállapodás hiányában – automatikusan, határozatlan időtartamúvá alakul át, és azt bármelyik Fél a 13. pont szerint felmondhatja. A Szolgáltató legkésőbb a határozott idő lejáratát megelőző 30 nappal értesíti az Ügyfelet a lejárat közelgéséről és a meghosszabbodás feltételeiről.

5. Felmondás

Rendes felmondás határozatlan időtartamú Szerződés esetén

Az Ügyfél határozatlan időtartamú Szerződést – eltérő megállapodás hiányában – bármikor, indoklás nélkül, írásban (elektronikus úton a support@topin.cloud címre küldött e-mailben vagy az Ügyfélportálon keresztül) felmondhatja. A felmondás hatálya – amennyiben a Felek nem állapodnak meg rövidebb időtartamban – az aktuális számlázási időszak utolsó napja.

A Szolgáltató határozatlan időtartamú Szerződést 60 napos felmondási idővel, írásban mondhat fel. Ha a felmondás a Szolgáltató olyan, nem az Ügyfél érdekkörébe eső döntésén alapul, amely szerint a Szolgáltató az adott Szolgáltatást vagy csomagot általánosan megszünteti (kivonja a piacról), a Szolgáltató az erről szóló előzetes tájékoztatást legalább 90 nappal korábban megküldi az Ügyfélnek, és törekszik a migráció támogatására.

Rendkívüli (azonnali) felmondás

A Szerződést bármelyik Fél azonnali hatállyal felmondhatja, ha a másik Fél a Szerződésből eredő lényeges kötelezettségét súlyosan megszegi, és a szerződésszegést írásbeli felszólítás ellenére a felszólításban megjelölt – 15 napnál nem rövidebb – határidőn belül sem orvosolja.

A Szolgáltató azonnali hatállyal, felszólítás nélkül jogosult a Szerződést felmondani – a Ptk. 6:213. § (3) bekezdése alapján –, ha:

a) az Ügyfél a Szolgáltatás díját annak esedékességét követő 15 napon belül sem fizeti meg, és az erről szóló fizetési felszólítást követő 8 napon belül sem teszi rendbe a hátralékot;

b) az Ügyfél a 4. számú mellékletben (AUP) meghatározott szabályt súlyosan megszegi (így különösen jogellenes tartalom tárolása, hackertevékenység, spam, botnet, kriptovaluta-bányászat, illetéktelen hozzáférési kísérlet);

c) az Ügyfél hamis vagy megtévesztő adatokat szolgáltatott a regisztráció során, és ezt írásbeli felhívásra sem korrigálja;

d) az Ügyfél a Szolgáltató hálózatát, más Ügyfelek rendszereit vagy harmadik fél rendszereit veszélyezteti (ideértve a DDoS-támadások forrását képező magatartást);

e) az Ügyfél ellen felszámolási, csődeljárás, végelszámolás indult, vagy jogszabályi szankciók miatt a Szolgáltatás nyújtása a Szolgáltatóra kockázatot jelentene (pl. nemzetközi szankciós lista szerinti érintettség);

f) az Ügyfél a Szerződés keretén kívül bármely jogszabályt súlyosan megsért, amely a Szolgáltatóra vonatkozóan jogi vagy hírnévbeli kockázatot generál.

Az Ügyfél azonnali hatállyal jogosult a Szerződést felmondani, ha a Szolgáltató az SLA-t 3 egymást követő hónapban súlyosan megsérti, és a Szolgáltató a szerződésszegést a 30 napos írásbeli felszólítás ellenére sem orvosolja.

6. A Szerződés megszűnésének jogkövetkezményei

A Szerződés megszűnésével (felmondás, lejárat, fizetési felfüggesztést követő megszüntetés) a Szolgáltató az érintett Szolgáltatást deaktiválja, és az ahhoz tartozó valamennyi erőforrást (virtuális szerver, managed adatbázis, tárhely, dedikált konfiguráció, IP-cím, snapshot, mentés) 3 (három) naptári napos türelmi idő elteltével véglegesen, helyreállíthatatlanul törli. A türelmi idő kizárólag az Ügyfél által kezdeményezett adatkivonást szolgálja, és felfüggesztés esetén a felfüggesztés kezdőnapjától indul; a Szolgáltató ez alatt is jogosult a Szolgáltatás használatát korlátozni, valamint az adatmegőrzésért – előzetes tájékoztatás mellett – díjat felszámítani. A Szolgáltató kifejezetten figyelmezteti az Ügyfelet, hogy a türelmi idő letelte után az adatok visszaállítása nem lehetséges, és az ebből eredő semmilyen kárért – ideértve az adat-, üzleti vagy jó hírnév jellegű veszteséget – nem felel; a végleges törlésről szóló esetleges értesítés elmaradása a törlést nem érinti.

A Szerződés megszűnésével a már kifizetett, de a megszűnés miatt fel nem használt időszakra eső díj fő szabályként sem Vállalkozás, sem Fogyasztó Ügyfél részére pénzben nem jár vissza. A Szolgáltató az időarányos összeget kizárólag az Ügyfél Ügyfélportálon vezetett számlaegyenlegén, kredit formájában – további szolgáltatások megvásárlására felhasználhatóan – írja jóvá, és csak akkor, ha a Szerződés a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatti azonnali felmondással szűnt meg, vagy a Szolgáltató a Szolgáltatást az Ügyfélnek nem felróható okból (pl. a termék megszüntetése) szüntette meg.

Fogyasztó Ügyfelet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet és a Ptk. kógens szabályai szerint megillető elállási/felmondási jog és az arányos pénzbeli visszatérítés joga a fentiektől függetlenül fennáll; Fogyasztó írásbeli kérésére a Szolgáltató ezen kógens igényt – nem jóváírás formájában – pénzben teljesíti.

A Szerződés megszűnése nem érinti a titoktartási, felelősségkorlátozási, kártalanítási és jogvitás rendelkezéseket, valamint az egyedi szerződésben kifejezetten „surviving" jelleggel megjelölt klauzulákat; ezek a megszűnést követően is hatályban maradnak.

7. Az ÁSZF egyoldalú módosítása

A Szolgáltató a Ptk. 6:191. §-ában foglalt korlátok között egyoldalúan jogosult az ÁSZF-et módosítani, így különösen jogszabály-, hatósági vagy bírósági döntésváltozás, a szolgáltatási portfólió módosulása, technológiai vagy biztonsági okok, alvállalkozói/beszállítói változás, a XVIII. fejezet szerinti díjmódosítás, valamint az Ügyfelet hátrányosabb helyzetbe nem hozó pontosítások esetén.

A lényeges módosításokról a Szolgáltató az Ügyfelet legalább 30 nappal a hatálybalépés előtt értesíti honlapon és e-mailen. Az Ügyfél a hatálybalépésig többletköltség nélkül, azonnali hatállyal felmondhat; a felmondás hiánya, illetve a Szolgáltatás további igénybevétele a módosítás ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti. A nem lényeges módosításokról (elírás, jogszabályi hivatkozás frissítése, ügyfélszolgálati adatváltozás) a Szolgáltató a honlapon közzétett tájékoztatással értesít, és ezek nem keletkeztetnek felmondási jogot.

IV. DÍJAK, SZÁMLÁZÁS, FIZETÉS

1. Díjak és díjszabás

A Szolgáltató a Szolgáltatást a mindenkor hatályos díjszabás szerint nyújtja. A díjszabás a 2. számú melléklet szerinti keretrendszerben, illetve a Szolgáltató honlapján, az Ügyfélportálon kerül közzétételre.

A díjakat a Szolgáltató magyar forintban (HUF), illetve egyes szolgáltatások tekintetében euróban (EUR) határozza meg. Az ÁFA a vonatkozó jogszabály szerint kerül felszámításra.

A díjak havi, negyedéves vagy éves számlázási ciklusban állapíthatók meg. Az Ügyfél a megrendelés során választhat ciklust; az éves vagy hosszabb előrefizetést a Szolgáltató kedvezménnyel ösztönözheti.

Áremelés

A Szolgáltató jogosult a díjakat évente egy alkalommal, naptári év elején (január 1-jétől hatályosan), a KSH által közzétett megelőző naptári évi fogyasztói árindex (inflációs ráta) mértékével felemelni. Ilyen áremelés esetén a Szolgáltató az Ügyfelet legalább 30 nappal az áremelés hatályba lépése előtt értesíti; az Ügyfél az értesítéstől számított 30 napon belül jogosult a Szerződést felmondani.

Az inflációs igazodáson felüli áremelés indokolt esetben (pl. alvállalkozói díjnövekedés, energiaár-emelkedés, jogszabályváltozás miatti adó- vagy járulékemelés) legalább 60 napos előzetes tájékoztatással kezdeményezhető; az Ügyfél ilyen esetben felmondási jogot gyakorolhat az áremelés hatálybalépéséig.

2. Számlázás és fizetés

A Szolgáltató a Szerződés szerinti díjakról elektronikus számlát állít ki az Ügyfél számlázási e-mail címére, a számviteli és ÁFA-szabályok szerint. Az elektronikus számla a hatályos magyar adó- és számviteli szabályok szerint készül (Áfatv. 175. §, 23/2014. (VI. 30.) NGM rendelet).

A fizetés módjai: banki átutalás, bankkártyás fizetés (online fizetési szolgáltatón keresztül), automatikus kártyaterhelés, valamint egyedi megállapodás esetén egyéb mód. A Szolgáltató a fizetési feltételekről az Ügyfélportálon részletesen tájékoztat.

A számla fizetési határideje – eltérő megállapodás hiányában – a számla kiállításától számított 8 naptári nap.

A teljesítés napjának a számla ellenértékének a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napját kell tekinteni.

Késedelmes fizetés következményei

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a Ptk. 6:48. § (Fogyasztó Ügyfél), illetve a Ptk. 6:155. § és a 2016. évi IX. tv. (Vállalkozás Ügyfél) szerinti késedelmi kamatra és behajtási költségátalányra jogosult, továbbá a Szolgáltatás felfüggesztésére, a Szerződés rendkívüli felmondására és a követelések lejárttá tételére. A Szolgáltató jogosult a 30 napot meghaladó tartozást követeléskezelőnek engedményezni; erről az Ügyfelet előzetesen értesíti.

3. Sikertelen fizetés és felfüggesztési életciklus

Az Ügyfél érdekkörében felmerült okból (pl. kártyafedezet hiánya, lejárt kártya, banki elutasítás) sikertelen automatikus fizetés esetén a Szolgáltató a fizetési kísérletet az Ügyfélportálon közzétett tájékoztató szerint megismétli, és türelmi időt biztosít. A türelmi idő eredménytelen lejártát követően a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, felfüggeszteni, majd a XVII. fejezet szerinti rendkívüli felmondást követően véglegesen megszüntetni. Az adatok exportálása az Ügyfél felelőssége; a felfüggesztést követően az adatok visszaállíthatatlanul elveszhetnek. A sikertelen fizetésből eredő korlátozás, felfüggesztés vagy megszüntetés a Szolgáltatóval szemben sem szerződésszegésként, sem rendelkezésre-állási kieséskénti nem hivatkozható.

4. Csomagváltás, előfizetés-módosítás, elszámolás

Az Ügyfél az Ügyfélportálon keresztül kezdeményezhet csomagváltást (upgrade vagy downgrade), támogatási szint módosítást, valamint az egyedi, a Szolgáltató által támogatott módon rendelkezésre álló termékmódosítást. Az ilyen módosítások díjait a Szolgáltató az alábbiak szerint számolja el:

g) upgrade (magasabb kategóriába lépés): a magasabb csomag díjának arányos (pro-rata) része a módosítás napjától az adott számlázási ciklus végéig terjedő időszakra fizetendő;

h) downgrade (alacsonyabb kategóriába lépés): a kedvezőbb díj a következő teljes számlázási ciklustól lép életbe, a már kifizetett időszakra vonatkozóan visszatérítésre – eltérő egyedi megállapodás hiányában – nem kerül sor, az Ügyfél a kifizetett magasabb csomagot a ciklus végéig használhatja;

i) szolgáltatás lemondása: a Szerződés az Ügyfél erre vonatkozó nyilatkozata szerinti időpontban – de leghamarabb az adott, kifizetett számlázási ciklus végével – szűnik meg, és a Szolgáltató a már kifizetett időszak tekintetében – eltérő kógens szabály, vagy a Fogyasztót megillető elállási jog hiányában – visszatérítést nem ad.

Az éves (vagy hosszabb) időtartamra előre fizetett időszak esetén a Szolgáltató által közölt éves kedvezmény kizárólag a teljes időszak kitöltése esetén jár. Korábbi felmondás esetén – ha a visszatérítés egyedi megállapodás alapján egyáltalán szóba kerül – a Szolgáltató jogosult az időarányos díjat a havidíj szerinti (kedvezmény nélküli) összeg alapján számítani, és a már igénybe vett hónapok díját ennek megfelelően levonni.

5. Egyenleg, előre feltöltés, kreditek, visszatérítés

A Szolgáltató az Ügyfél részére számlázási egyenleg (számlaegyenleg, bónusz kredit, előre feltöltött összeg) nyilvántartását biztosíthatja. Az egyenlegre helyezett vagy jóváírt összegek – jogszabály eltérő rendelkezése vagy a Szolgáltató írásbeli, egyedi hozzájárulása hiányában – kizárólag a Szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítésére használhatók fel, pénzben történő visszafizetésre az Ügyfél nem jogosult.

Bónusz (promóciós) kreditek a Szolgáltató által meghatározott érvényességi idővel, meghatározott szolgáltatástípusokra és a kedvezményakciók feltételei szerint használhatók fel. A lejárt vagy akciós feltételeknek meg nem felelő bónusz kreditek pénzértékre nem váltódnak át.

Visszatérítés – a Fogyasztót megillető kógens elállási jogon, valamint a hibás, a Szolgáltatónak felróható okból nem indult vagy teljesen ellehetetlenedett Szolgáltatás esetén járó elszámoláson túl – a Szolgáltató adminisztratív jogkörű döntése alapján, írásban dokumentált okból adható. A Szolgáltató SLA-sértés esetére a jóváírást (nem pénzbeli visszatérítést) az V. fejezet szerint nyújtja, amely az Ügyfél kizárólagos jogorvoslati formája SLA-sértésért.

6. Hibás számla kifogásolása

Az Ügyfél a számla kifogásolására jogosult; a kifogást a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles írásban benyújtani a Szolgáltatónak (support@topin.cloud). A Szolgáltató a kifogás beérkezésétől számított 15 munkanapon belül kivizsgálja a panaszt, és álláspontjáról az Ügyfelet értesíti. A kifogás – az alapos részre vonatkozóan – az adott rész tekintetében felfüggeszti a fizetési kötelezettséget; a nem kifogásolt részt az Ügyfél az eredeti határidőre köteles megfizetni.

V. SZOLGÁLTATÁSI SZINT (SLA)

1. A rendelkezésre állási vállalás

A Szolgáltató az egyes csomagokra vonatkozó rendelkezésre állási célokat a II. fejezetben és a 3. számú mellékletben részletezett módon vállalja.

A rendelkezésre állás havi szinten, az alábbi képlettel kerül számításra:

$$\text{Rendelkezésre állás (\%)} = ((T_\text{összes} - T_\text{kiesés}) / T_\text{összes}) \times 100$$

ahol: T_összes = a naptári hónap teljes időtartama percben; T_kiesés = az elszámolási időszakban bekövetkezett, a Szolgáltató felróható kiesések összesített időtartama percben.

Az SLA-számításba nem tartoznak bele, és nem minősülnek felróható kiesésnek:

j) a tervezett karbantartás, amennyiben azt a Szolgáltató legalább 24 órával korábban bejelentette;

k) a vis maior eseményekhez kapcsolódó kiesések (XV. fejezet);

l) az Ügyfél által okozott vagy az Ügyfél érdekkörében felmerülő kiesések (helytelen konfiguráció, rosszul megírt lekérdezés, erőforrás-túlterhelés, elmaradt frissítés, jogellenes használat);

m) a Szolgáltatón kívüli harmadik féltől eredő szolgáltatás-kimaradás (pl. az Ügyfél internet-szolgáltatójának hibája), kivéve a Szolgáltató alvállalkozóinak hibáját;

n) az Ügyfél által megvalósított nem szabványos vagy nem dokumentált használati forma miatti kiesés;

o) a túlterheléses (DoS vagy DDoS) támadás miatti kiesés;

p) a jogszerű hatósági intézkedés miatti Szolgáltatás-megszakítás (pl. bírósági végzés szerinti tartalomeltávolítás vagy adatkérés teljesítése miatt);

q) a biztonsági incidens elhárítása miatti kényszerű leállás, amennyiben az az Ügyfél rendszerének kompromittáltságából ered.

2. Kiesés bejelentése és jóváírás

Az SLA nem teljesítése esetén az Ügyfél a sértés hónapját követő 30 naptári napon belül írásban (e-mailben a billing@topin.cloud címre vagy az ügyfélportálon) szolgáltatási kredit (service credit) igényt jelenthet be, az érintett Szolgáltatás-példány azonosítójával, a sértés időbeli lefolyásával, a hivatkozott incidensekkel (ticket-számokkal) és az igényelt kredit-összeg számításával. Az igényt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 15 munkanapon belül felülvizsgálja, és írásban közli az elfogadás vagy elutasítás indokát. Az elfogadott kredit a következő havi számlán kerül elszámolásra; a kredit kizárólag a Szolgáltatás

további igénybevételére fordítható, pénzbeli visszatérítésnek vagy kifizetésnek semmilyen formában nem ad helyt.

A szolgáltatási kredit konkrét sávjait, a vállalt szolgáltatási szinteket (CoreVM és alap Managed DB esetén éves 99,5%, GeoVM és Managed DB + HA esetén éves 99,9%), a mérési módszertant, a kreditkalkulációt és a service credit cap-et (egy Szolgáltatásra és egy naptári hónapra maximum az érintett Szolgáltatás nettó havi díjának 30%-a) a Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) dokumentum VI. fejezete tartalmazza. Az SLA dokumentum a jelen ÁSZF szerves részét képezi a 7. sz. melléklet hivatkozásával.

A szolgáltatási kredit az Ügyfél kizárólagos jogorvoslata az SLA nem teljesítéséért; az Ügyfél az SLA-sértésből eredő bármely további kártérítési igényről (ideértve az elmaradt haszonra, üzleti veszteségre, jó hírnévre, adatvesztésre, helyettesítő szolgáltatás költségére vonatkozó igényt) kifejezetten és visszavonhatatlanul lemond. Ez a lemondás nem terjed ki az Eker. tv., a fogyasztóvédelmi jogszabályok és a Ptk. kógens rendelkezéseiből fakadó, ki nem zárható minimális felelősségre.

A jóváírás érvényesítésének feltétele, hogy az Ügyfélnek az érintett időszakra a Szolgáltatóval szemben lejárt esedékességű fizetési tartozása ne legyen, és a szerződésszegést ne maga az Ügyfél magatartása (pl. AUP-sértés, fair use-túllépés, késedelmes fizetés miatti korlátozás) okozza.

VI. AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI

1. Jelszó- és hozzáférés-kezelés

Az Ügyfél köteles hitelesítési adatait (felhasználónév, jelszó, SSH-kulcs, API-kulcs, 2FA titok) bizalmasan kezelni, harmadik személynek át nem adni, és erős jelszó- és kulcs-higiéniát fenntartani; a Szolgáltató a többtényezős hitelesítés (2FA/MFA) bekapcsolását javasolja. Az Ügyfél hozzáférési adataival történő minden tevékenységért az Ügyfél felel, és a visszaélés gyanúját haladéktalanul köteles a Szolgáltatónak bejelenteni.

2. Adatmentési felelősség

A Szolgáltató által nyújtott alapszintű biztonsági mentés (3. számú melléklet) nem mentesíti az Ügyfelet saját adatmentési kötelezettsége alól; az Ügyfél köteles kritikus adatairól független, a Szolgáltató infrastruktúráján kívüli (off-site) mentést is fenntartani. A Szolgáltató a mentési szolgáltatás hibája vagy hiánya miatti adatvesztésért a VIII. fejezet szerinti korlátok között felel; az adatok teljes körű helyreállíthatóságára garanciát nem vállal.

3. Licencmegfelelőség

Az Ügyfél kizárólagos felelőssége, hogy a Szolgáltatáson telepített, használt vagy elérhetővé tett valamennyi szoftver- és tartalom-komponensre (operációs rendszer, alkalmazások, könyvtárak, fontkészletek, médiaanyagok stb.) megfelelő felhasználási joggal vagy más jogalappal rendelkezzen. A licencmegfelelőség hiányából eredő követelésekre a IX. fejezet szerinti kártalanítási kötelezettség irányadó.

4. AUP – Elfogadható felhasználási szabályzat

Az Ügyfél a Szolgáltatást kizárólag a 4. számú mellékletet képező Elfogadható Felhasználási Szabályzat (AUP) feltételei szerint használhatja. Az AUP megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül, és a Szolgáltatót – egyéb jogorvoslati lehetőségei mellett – a Szolgáltatás azonnali korlátozására, felfüggesztésére vagy megszüntetésére, valamint a Szerződés azonnali hatályú felmondására jogosítja. A Szolgáltató az AUP-sértés esetére az egyedi szerződésben kötbért is kiköthet; a kötbér a tényleges kár összegébe nem számítható be, és az azt meghaladó kár érvényesítését nem zárja ki.

5. Ügyféladatok naprakészsége

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak megadott kapcsolattartási, számlázási és adminisztratív adatait naprakészen tartani, és azok változását ésszerű időn belül bejelenteni az Ügyfélportálon vagy írásban. Az elavult adatokból eredő kézbesítési hibáért, elmaradt értesítésért a Szolgáltató nem felel.

6. Erőforrás-használat, fair use és nem garantált adatforgalom

A Szolgáltató az erőforrásokat az Ügyfél szokásos célú használatát feltételezve biztosítja; a marketing- vagy termékleírási jelleggel kommunikált „korlátlan adatforgalom" vagy ahhoz hasonló megjelölés észszerű (fair use) használat mellett értendő. A Szolgáltató jogosult észszerű korlátozással, értesítéssel vagy – súlyos vagy ismétlődő esetben – a Szolgáltatás ideiglenes korlátozásával fellépni, ha az Ügyfél használata a hasonló profilú átlagot jelentősen meghaladja, a többi Ügyfelet vagy az infrastruktúra műszaki határait veszélyezteti, vagy a 4. számú melléklet (AUP) szerint tiltott. A Szolgáltató lehetőség szerint előbb írásbeli figyelmeztetést ad, kivéve ha azonnali beavatkozás szükséges.

A Szolgáltató honlapján, marketinganyagaiban vagy egyéb külső kommunikációjában közölt teljesítménybeli értékek (rendelkezésre állási %, válaszidő, átviteli sebesség, funkciók elérhetősége) tájékoztató jellegűek, és nem minősülnek szerződéses kötelemnek; a Felek között kötelmi erővel kizárólag a jelen ÁSZF-ben, mellékleteiben és az egyedi szerződésben rögzített paraméterek bírnak.

7. Bétában lévő és kísérleti funkciók

A Szolgáltató időről időre a Szolgáltatás keretében kifejezetten bétaverzióként, kísérleti, előzetes (preview) vagy early-access címkével megjelölt funkciókat tehet elérhetővé. Az ilyen funkciókra a jelen ÁSZF rendelkezései annyiban alkalmazandók, amennyiben azoktól a megjelölés vagy a vonatkozó külön tájékoztató nem tér el. A Szolgáltató a béta funkciók tekintetében rendelkezésre állási vállalást, funkcionális jótállást és kompatibilitási kötelezettséget nem vállal, azokat bármikor – ideértve az adatvesztés lehetőségét is – módosíthatja vagy megszüntetheti, felelősségét e körben a jogszabályi kógens minimumra korlátozza.

8. Kimenő levelezés

Kéretlen tömeges levél tilalma. Az Ügyfél nem használhatja a Szolgáltatást kéretlen kereskedelmi vagy tömeges elektronikus levél (spam) küldésére, ilyen küldés közvetítésére, és nem tűrheti, hogy fertőzött vagy jogosulatlanul használt gépéről levél menjen ki.

Kimenő 25-ös port. A Szolgáltató a virtuális gépekről a kimenő 25-ös TCP portot alapból zárva tartja. A zárolás feloldása automatikus, ha az Ügyfélnek legalább egy kifizetett számlája van, és a regisztrációja óta legalább 14 nap eltelt; ettől eltérően a Szolgáltató kérésre, egyedileg is feloldhatja. A hitelesített levélküldésre szolgáló 465-ös és 587-es port nyitva áll.

Korlátozás, felfüggesztés. Gyanús forgalmi mintázat (túlzott kapcsolatszám, sok különböző fogadó levelezőszerver, magas visszautasítási arány) esetén a Szolgáltató a kimenő 25-ös portot automatikusan zárhatja, és erről az Ügyfelet e-mailben értesíti; a levelek tartalmát a Szolgáltató nem vizsgálja. Súlyos vagy ismétlődő visszaélés esetén a Szolgáltató a Szolgáltatást a VII. fejezet szerint korlátozhatja vagy felfüggesztheti. Panasz: abuse@topin.cloud.

A kimenő 25-ös port zárolása a jelen ÁSZF hatálybalépése előtt létrehozott ügyfélfiókokra a jelen ÁSZF hatálybalépésének napjától vonatkozik.

VII. A SZOLGÁLTATÓ KÖZVETÍTŐI FELELŐSSÉGE

1. Tárhely-szolgáltatói mentesülés

A Szolgáltató tárhely-szolgáltatói minőségében az Eker. tv. 7. § (3), 10. § és 13. § szerinti felelősségi mentesülés alá tartozik: az Ügyfél által a Szolgáltatáson tárolt, feldolgozott vagy továbbított információ tartalmáért csak akkor felel, ha arról ténylegesen tudomással bír, és annak eltávolításáról haladéktalanul nem intézkedik. A Szolgáltató a tárolt vagy továbbított tartalom proaktív ellenőrzésére nem köteles.

2. Értesítési és eltávolítási eljárás (notice-and-takedown)

A Szolgáltató az Eker. tv. 13. §-a szerinti értesítési és eltávolítási eljárást az alábbi módon működteti:

r) A jogsértés által érintett jogosult ("Jogosult") írásbeli értesítést (notice) küldhet az abuse@topin.cloud e-mail címre. Az értesítésnek tartalmaznia kell: a Jogosult nevét, lakcímét/székhelyét, azonosítható elérhetőségét, a jogsértő tartalom pontos URL-jét vagy elérhetőségét, a jogsértés megjelölését, valamint nyilatkozatot arról, hogy az értesítésben megadott adatok a valóságnak megfelelnek.

s) A Szolgáltató a szabályszerű értesítés kézhezvételét követően az Eker. tv. 13. §-ában foglalt határidők szerint értesíti az érintett Ügyfelet (a továbbiakban: "Felhasználó"), a jogsértő tartalmat ideiglenesen hozzáférhetetlenné teszi, és a törvényben rögzített határidőn belül kifogás benyújtására lehetőséget biztosít.

t) Ha a Felhasználó határidőben kifogást (counter-notice) nyújt be, amelyben indokolással alátámasztja, hogy az adott tartalom nem jogsértő, a Szolgáltató a tartalmat az Eker. tv. 13. §-ában foglaltak szerinti határidőn belül visszaállítja, és a Jogosultat erről értesíti. Ekkor a Jogosult a jogsértés megállapítására – saját felelősségére – polgári jogi vagy büntetőjogi eljárást kezdeményezhet.

u) Ha a Felhasználó a határidőn belül kifogást nem nyújt be, a Szolgáltató a tartalom eltávolítását véglegesíti.

v) A Szolgáltató nyilvántartást vezet a beérkezett értesítésekről, kifogásokról és az általa tett intézkedésekről, és azokat 5 évig megőrzi.

A Szolgáltató jogosult a nyilvánvalóan alaptalan, zaklató jellegű vagy rosszhiszemű értesítés elutasítására. A rosszhiszemű értesítésből eredő kárért a Jogosult felelős az Eker. tv. 13. § (12) bekezdése szerint.

3. Hatósági megkeresések és adatátadás

A Szolgáltató a magyar és az Európai Unió joga alapján kötelező hatósági megkeresés (pl. bírósági végzés, ügyészségi vagy rendőrségi megkeresés, NAIH határozat, NMHH határozat) esetén az abban foglalt kötelezettséget teljesíti. A Szolgáltató az érintett Ügyfelet – amennyiben a jogszabály ezt nem tiltja – a megkeresésről és a teljesített intézkedésről utólag értesíti.

A Szolgáltató nem teljesíti azokat a harmadik országbeli hatósági megkereséseket, amelyek teljesítése az uniós joggal vagy a magyar joggal összeférhetetlen, kivéve, ha azok végrehajtását magyar vagy uniós jogszabály, bírósági döntés elrendeli, illetve ha azok az EU-n belüli kölcsönös jogsegélyegyezmény alapján érkeznek.

VIII. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE ÉS ANNAK KORLÁTAI

1. Általános felelősségi szabály

A Szolgáltató a Szerződés teljesítéséért a jelen ÁSZF rendelkezései, a Ptk., a kapcsolódó jogszabályok és a kógens fogyasztóvédelmi előírások szerint felel, a jelen fejezetben meghatározott korlátok között.

A Szolgáltató kifejezetten kizárja a Ptk. 6:152. §-a szerinti szándékos szerződésszegésen vagy emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésen kívüli minden más szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségét a jelen fejezet szerinti keretek között.

2. Felelősségkorlátozás Vállalkozás Ügyfél esetén

Vállalkozás Ügyfél esetén a Szolgáltató felelősségének felső határa – minden egyes káreseményre, és az egy naptári évben bekövetkezett valamennyi káreseményre együttesen is – az érintett Szolgáltatás tekintetében a káresemény bekövetkezésének napját közvetlenül megelőző 3 (három) teljes számlázási hónapra az Ügyfél által ténylegesen megfizetett nettó díj összege. Az ezt meghaladó kárigényekért a Szolgáltató felelősségét kifejezetten kizárja.

A Szolgáltató Vállalkozás Ügyféllel szemben – a Ptk. 6:152. §-a szerinti kivételeken túl – kifejezetten kizárja a felelősséget az alábbi károkért:

w) elmaradt haszon, bevételkiesés, üzleti hírnév csökkenéséből eredő kár;

x) harmadik féltől származó kártérítési igények;

y) adatok elvesztése, korrupciója, nem elérhetősége;

z) helyettesítő szolgáltatás igénybevételének költsége;

aa) bármely közvetett, következményi, rendkívüli vagy büntető jellegű kár.

E korlátozások a szerződésen kívül okozott károkozás (Ptk. 6:519. §) és minden egyéb jogalapon támasztott igény esetére is irányadóak, a szándékos, valamint az életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító kár körén kívül.

3. Felelősségi szabályok Fogyasztó Ügyfél esetén

Fogyasztó Ügyfél esetén a jelen fejezet felelősségkorlátozásai csak annyiban érvényesek, amennyiben azok a Ptk. 6:152. §-ának, a kógens kellék- és termékszavatossági szabályoknak, a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletnek és a Ptk. 6:103. § szerinti tisztességtelenség-tilalomnak megfelelnek; ellenkező esetben a Fogyasztóra a vonatkozó jogszabályok kógens rendelkezései alkalmazandók.

4. Szavatosság és jótállás

A Szolgáltató a Szolgáltatást a vonatkozó szabványoknak és a szerződési feltételeknek megfelelően nyújtja; ezen felül semmilyen kifejezett vagy hallgatólagos szavatosságot, jótállást nem vállal, különösen – a vonatkozó jogszabályi keretek között – az adott célra való alkalmasság, zavartalan működés, megszakításmentesség és hibamentesség vonatkozásában ("AS IS" alapon nyújtott szolgáltatás).

A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz kapcsolódó bármely, kívülálló forrásból származó hardver vagy szoftver gyártói, terjesztői szavatosságára nem tud vállalást adni; az ilyen szavatossági igények érvényesítésében a Szolgáltató észszerű mértékben együttműködik.

IX. KÁRTALANÍTÁS (INDEMNIFICATION)

1. Az Ügyfél kártalanítási kötelezettsége

Az Ügyfél teljes körűen kártalanítja és a Szolgáltatót mentesíti minden olyan harmadik fél általi (beleértve hatóságok, bíróságok, magánszemélyek és jogi személyek) követelés, kereset, eljárás, bírság, kártérítés, jogi költség (ideértve az észszerű ügyvédi díjakat) és egyéb joghátrány tekintetében, amely:

bb) az Ügyfél által a Szolgáltatáson elhelyezett vagy azon keresztül továbbított tartalomból;

cc) az Ügyfél AUP-sértő, jogellenes vagy szerződésszegő magatartásából;

dd) a licencmegfelelőség hiányából;

ee) a GDPR vagy más adatvédelmi szabályozás Ügyfél általi megsértéséből;

ff) az Ügyfél hitelesítési adatainak védtelen kezeléséből;

gg) harmadik személyek jogainak (szerzői jog, védjegy, személyhez fűződő jog, stb.) Ügyfél általi megsértéséből ered.

A Szolgáltató az ilyen igényről haladéktalanul értesíti az Ügyfelet, és lehetőséget biztosít a védekezés átvállalására. Az Ügyfél a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül semmilyen egyezséget nem köthet, amely a Szolgáltatóra nézve pénzügyi vagy reputációs kötelezettséget jelentene.

2. A Szolgáltató kártalanítási kötelezettsége

A Szolgáltató vállalja, hogy kártalanítja és mentesíti az Ügyfelet azon harmadik fél általi követelésekkel szemben, amelyek szerint a Szolgáltató által saját maga biztosított technológiai komponens (pl. maga a hipervizor, a saját felügyeleti rendszer, az általa szerzői jogot igénylő saját fejlesztésű komponensek) harmadik fél szellemi tulajdonjogát közvetlenül sérti. Ez a kötelezettség:

hh) csak a Szolgáltató által biztosított elemekre terjed ki (nem az Ügyfél által telepített szoftverekre);

ii) összegszerűen nem haladhatja meg a VIII. fejezetben rögzített felelősségi felső határt;

jj) feltétele, hogy az Ügyfél az igényről haladéktalanul értesítse a Szolgáltatót, és lehetővé tegye a védekezés átvállalását.

X. SZELLEMI ALKOTÁSHOZ FŰZŐDŐ JOGOK

1. A Szolgáltató jogainak fenntartása

A TOPiN-Cloud márkanév, a kapcsolódó logók, domainek, a Szolgáltató által üzemeltetett honlap, az Ügyfélportál, az admin felületek, a Szolgáltató által fejlesztett bármely egyedi szoftver, script, dokumentáció és az ehhez kapcsolódó know-how a Szolgáltató (vagy szerződéses jogosultja) szellemi tulajdonát képezi. Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételére nem kizárólagos, nem átruházható, területileg és időben a Szerződés hatálya alá korlátozott felhasználási jogot kap a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatához szükséges mértékben.

2. Az Ügyfél tartalmához fűződő jogok

Az Ügyfél által a Szolgáltatásban elhelyezett adatok és tartalmak az Ügyfél tulajdonát képezik. A Szolgáltató az Ügyfél tartalmát általános jelleggel nem vizsgálja, nem felügyeli és nem elemzi; azon kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez, mentéshez és visszaállításhoz, a műszaki erőforrás-monitoringhoz (CPU, memória, tárhely, hálózat), hibakezeléshez, rendszerüzemeltetési és biztonsági – kizárólag műszaki jellegű – vizsgálatokhoz, valamint jogszabály vagy hatósági megkeresés teljesítéséhez szükséges mértékben végez feldolgozási műveleteket. A Szolgáltató tartalmi monitoringot, keresést vagy kivonatolást nem végez, és az Ügyfél tartalmát harmadik fél részére nem továbbítja, kivéve az Ügyfél írásbeli kérelmét, a DPA szerinti utasítást, jogerős hatósági megkeresést, illetve az Eker. tv. 13. §-a szerinti értesítési-eltávolítási eljárás keretében szükséges minimális intézkedést.

XI. TITOKTARTÁS

1. Bizalmas információk

A Felek a Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott minden nem nyilvános információt (Bizalmas Információ – pl. műszaki dokumentációk, árajánlatok, üzleti és pénzügyi adatok, ügyféllista, know-how, biztonsági mechanizmusok részletei, incidens-információk) bizalmasan kötelesek kezelni, kizárólag a Szerződés teljesítése céljára használhatják, és csak titoktartási kötelezettséget vállaló munkavállalóik, megbízottaik, alvállalkozóik részére tehetik hozzáférhetővé. A titoktartási kötelezettség a Szerződés megszűnését követően 5 évig, üzleti titok esetén a 2018. évi LIV. tv. szerinti időszakig fennáll.

XII. ADATVÉDELEM

1. Adatkezelői és adatfeldolgozói szerep elhatárolása

A Szolgáltató és az Ügyfél a GDPR és az Infotv. alkalmazása szempontjából a Szolgáltatás igénybevételével összefüggésben kölcsönösen elismerik, hogy több, egymástól jogilag és célját tekintve elhatárolt adatkezelési tényállás valósul meg. A szerepek pontos elhatárolása az alábbiak szerint történik:

a) **Szolgáltatói önálló adatkezelés – Ügyfélkapcsolati adatok.** A Szolgáltató önálló adatkezelőként (GDPR 4. cikk 7. pont) kezeli az Ügyfél (ideértve annak cégképviselőit, kapcsolattartóit, számlázási, pénzügyi kapcsolattartóit, a meghívott felhasználókat) személyes adatait – különösen név, beosztás, e-mail, telefonszám, számlázási cím – a szerződéskötés, szerződéses kapcsolat fenntartása, számlázás, támogatás, illetve a Szolgáltató jogos érdekén alapuló közvetlen üzleti kommunikáció céljából. A kezelés jogalapja elsődlegesen a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja (szerződés teljesítése), illetve a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja (jogos érdek). E körben a Szolgáltató külön Adatkezelési Tájékoztatót bocsát rendelkezésre a honlapján.

b) **Szolgáltatói önálló adatkezelés – Biztonsági és üzemeltetési célú naplózás.** A Szolgáltató önálló adatkezelőként, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek alapján – a Szolgáltatás és infrastruktúra biztonságának fenntartása, illetéktelen hozzáférés megelőzése, visszaélések és AUP-sértések felderítése, kapacitástervezés és számlázási helyesség biztosítása érdekében – kezeli az Ügyfelek hozzáférési naplóit, az ügyfélportálhoz és API-hoz kapcsolódó autentikációs eseményeket, az IP-címeket, a Szolgáltatás erőforrás-használati telemetriai adatait, a hálózati flow-adatokat (NetFlow/IPFIX jellegű metaadatokat), valamint a hipervizor és hálózati eszközök eseménynaplóit. A Szolgáltató ezen adatokat nem az Ügyfél utasítására, hanem saját jogszabályi és szerződéses kötelezettségei (ideértve az Ekertv., az Eht., a NIS2 és a DORA vonatkozó rendelkezéseit), továbbá jogos érdeke alapján kezeli, ezért ezen körben a Felek megállapítják, hogy a Szolgáltató nem adatfeldolgozó és nem is közös adatkezelő, hanem önálló adatkezelő. Ezen álláspont a GDPR 26. és 28. cikkének értelmezésével, valamint az EDPB 07/2020. iránymutatásában rögzítettekkel összhangban áll.

c) **Szolgáltatói adatfeldolgozói szerep – Ügyféltartalom.** Az Ügyfél által a Szolgáltatásban (VPS, managed DB, tárhely, mentés) elhelyezett, tárolt vagy feldolgozott személyes adatok (ideértve az Ügyfél saját ügyfeleinek, munkavállalóinak, üzleti partnereinek adatait) tekintetében az Ügyfél minősül adatkezelőnek (illetve – amennyiben az Ügyfél maga is csak feldolgozói minőségben jár el – önálló vagy közös adatkezelő megbízottjának), a Szolgáltató pedig a GDPR 4. cikk 8. pontja és 28. cikke szerinti adatfeldolgozónak. E szerep tartalmát és a kölcsönös kötelezettségeket a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képező Adatfeldolgozói Megállapodás (DPA) rendezi. Az 5. számú melléklet

elfogadása a jelen ÁSZF elfogadásával egyidejűleg megtörténik, és a Felek között a GDPR 28. cikke szerinti írásbeli adatfeldolgozói szerződésnek minősül.

d) **Ügyféloldali kizárólagos felelősségi kör.** A Szolgáltató kifejezetten nem vizsgálja és nem ellenőrzi, hogy az Ügyfél a Szolgáltatásban milyen tartalmat helyez el, milyen személyes adatokat tárol, és ezen adatkezelésnek van-e érvényes jogalapja. A jogalap meglétéért, az érintettek előzetes tájékoztatásáért, az adatvédelmi hatásvizsgálat (DPIA) elvégzéséért, az érintetti kérelmek kezeléséért és – ha alkalmazandó – az adatvédelmi tisztviselő kijelöléséért kizárólag az Ügyfél felel. A Szolgáltató a fenti kötelezettségek teljesítésében a DPA-ban rögzített mértékben és díj ellenében nyújt közreműködést.

2. Nemzetközi adattovábbítás

A Szolgáltató az Ügyfél személyes adatait elsődlegesen az Európai Gazdasági Térség (EGT) területén tárolja és dolgozza fel. Amennyiben valamely Alvállalkozó EGT-n kívüli adattovábbítást végez, azt a Szolgáltató a GDPR V. fejezete szerinti megfelelő garanciák (elsősorban az Európai Bizottság 2021/914 végrehajtási határozata szerinti általános szerződési feltételek – SCC) mellett teszi lehetővé. A mindenkori adattovábbítási gyakorlatot az 5. számú melléklet (DPA) és a 6. számú melléklet (Alvállalkozók) tartalmazza.

3. Különleges adatok és speciális szabályozás

Az Ügyfél a Szolgáltatásban – külön, egyedi szerződés nélkül – nem tárolhat a GDPR 9. cikke szerinti különleges adatokat (pl. egészségügyi adatok, politikai vélemény, vallási meggyőződés), pénzügyi szolgáltatás kapcsán bennfentes információt, nemzetbiztonsági minősítésű adatot, vagy olyan adatot, amelynek kezelése ágazati jogszabály szerint szigorúbb követelményeket támaszt (pl. pénzügyi szektorban az MNB, a NIS2 hatálya alá eső szervezetek). Ilyen adatok kezelését a Szolgáltató csak külön egyedi szerződés keretében vállalja, a szükséges kiegészítő műszaki és szervezési biztosítékokkal együtt.

Amennyiben az Ügyfél a jelen pontban foglalt korlátozást megsérti, a Szolgáltató – a kógens jogi korlátokon belül – ezen adatokhoz kapcsolódó követelmények teljesítésére nem vállal garanciát, és felelősségét kizárja.

XIII. ÜZEMELTETÉSI REZILIENCIA ÉS A DORA-HOZ KAPCSOLÓDÓ ELŐFELTÉTELEK

1. A Szolgáltató szerepe a DORA szerinti ellátási láncban

A Szolgáltató tisztában van azzal, hogy Ügyfelei egy része a digitális működési rezilienciáról szóló (EU) 2022/2554 európai parlamenti és tanácsi rendelet (DORA), illetve a kapcsolódó felhatalmazáson alapuló és végrehajtási jogi aktusok hatálya alá tartozó pénzügyi szereplő, vagy ilyen pénzügyi szereplő IKT ellátási láncában jelen lévő vállalkozás. A Szolgáltató Szolgáltatását úgy tervezi és üzemelteti, hogy a jelen fejezetben felsorolt előfeltételek teljesítésével az Ügyfél – saját DORA-megfelelési keretrendszerén belül – a Szolgáltatót az IKT harmadik fél szolgáltatók közé dokumentálható, auditálható és felügyelhető módon be tudja illeszteni.

A DORA-ban támasztott követelmények jogi kötelezettje ugyanakkor – a DORA 28. cikkében és kapcsolódó rendelkezéseiben foglaltak szerint – maga a pénzügyi szereplő (tehát az Ügyfél), nem pedig a Szolgáltató mint IKT harmadik fél. Ennek megfelelően a Szolgáltató kifejezetten nem állítja és nem garantálja, hogy a Szolgáltatás önmagában – az Ügyfélnél vagy más harmadik feleknél megvalósítandó, a DORA-ban az Ügyfélre rótt további intézkedések nélkül – az Ügyfelet a DORA-nak és a kapcsolódó jogi aktusoknak a teljes körű betartására alkalmassá teszi. A DORA hatálya alá tartozó Ügyfél saját, teljes körű megfelelése kizárólag az Ügyfél felelőssége.

A Szolgáltató által biztosított, DORA-integrációt támogató előfeltételek

A Szolgáltató vállalja, hogy észszerű üzemeltetési gondosság mellett, a mindenkori technológiai lehetőségek keretein belül az alábbi előfeltételeket biztosítja, amelyek lehetővé teszik, hogy a DORA hatálya alá tartozó Ügyfél a Szolgáltatást saját DORA-megfelelési keretrendszerébe integrálni tudja, és a Szolgáltatóra vonatkozó szerződéses és dokumentációs követelményeket (DORA 30. cikk) az Ügyfél oldalán teljesíthesse:

kk) dokumentált IKT kockázatkezelési és információbiztonsági irányítási keretrendszer működtetése;

ll) szerepre szabott hozzáférés-kezelés (RBAC), kötelező kétfaktoros hitelesítés támogatása, naplózott adminisztratív hozzáférések;

mm) tervezhető és jelentésre alkalmas rendelkezésre állási keret (V. fejezet és 3. sz. melléklet), incidensosztályozás, dokumentált eszkalációs és értesítési eljárás;

nn) a Szolgáltató által üzemeltetett rendszerek rendszeres biztonsági frissítése, sebezhetőség-kezelési folyamat;

oo) az ügyféladatok logikai elkülönítése (tenant-elkülönítés), titkosított adattovábbítás, valamint – csomag szerint – titkosított tárolás lehetősége;

pp) rendszeres, ütemezett biztonsági mentés és dokumentált helyreállítási eljárás (3. sz. melléklet);

qq) a Szolgáltatásban üzemelő Alvállalkozók és további adatfeldolgozók 6. számú melléklet szerinti nyilvántartása, valamint azok cseréjének előzetes értesítési rendje;

rr) a Szolgáltató oldalán bekövetkezett jelentős biztonsági vagy rendelkezésre-állási incidens indokolatlan késedelem nélküli – jellemzően legfeljebb 72 órán belüli – jelzése az Ügyfél által megadott kapcsolattartó felé, olyan formában és tartalommal, amely az Ügyfél saját hatósági bejelentéséhez felhasználható alapot szolgáltat;

ss) az Ügyfél írásbeli kérésére, észszerű keretek és egyedi ütemezés mellett – szükség esetén egyedi, díjköteles szolgáltatási megrendelés alapján – közreműködés az Ügyfél DORA szerinti auditjában, fenyegetettség-alapú behatolás-tesztelésében (TLPT) és harmadik fél kockázatértékelésében;

tt) a Szolgáltatás igénybevételének megszüntetéséhez kapcsolódó, a megszüntetést megelőző időszak alatt érvényes adatexport-lehetőségek biztosítása a III. fejezet szerint (kilépési támogatás).

2. Az Ügyfél DORA-felelőssége és többletelvárások kezelése

A DORA hatálya alá tartozó vagy a DORA szerinti követelményeket szerződéses alapon magára vállaló Ügyfél kizárólagos felelőssége, hogy saját IKT kockázatkezelési keretrendszerét kialakítsa és fenntartsa, a szolgáltatói teljesítmény folyamatos ellenőrzését saját részéről elvégezze, az IKT harmadik fél kockázatkezelési szabályait – ideértve a regiszterbe vételt, az előzetes kockázatértékelést, a koncentrációs kockázat vizsgálatát és a kilépési terv megalkotását – saját körében teljesítse, a DORA szerinti jelentős IKT-incidens hatósági bejelentését saját nevében megtegye, valamint a Szolgáltatással érintett üzleti folyamatokra vonatkozó saját digitális ellenállóképességi tesztelést elvégezze.

Amennyiben az Ügyfélnek a Szolgáltatással szemben a jelen ÁSZF-ben és mellékleteiben foglaltakon túlmenő elvárása merül fel – ideértve különösen: fokozott audit- és helyszíni vizsgálati jog, szigorúbb rendelkezésre állási vagy helyreállítási (RTO/RPO) célértékek, TLPT-ben való kötelező részvétel, egyedi kilépési és adathordozási terv, egyedi koncentrációs kockázati korlátok, adott földrajzi lokációra való kötelezettségvállalás –, azt köteles a Szolgáltatóval a Szerződés létrejöttét megelőzően, utóbb pedig haladéktalanul, írásban közölni. Ezen többletelvárások teljesítését a Szolgáltató kizárólag az Ügyféllel megkötött egyedi szerződés (pl. DORA-addendum) keretében, külön díj ellenében vállalja. Az Ügyfél által

utólag támasztott, egyedi szerződésbe nem foglalt többletelvárások a Szolgáltatót nem kötelezik, azokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF közzétételének időpontjában nem minősül a DORA 31. cikke szerinti kritikus IKT szolgáltatónak. Ha a Szolgáltató vagy bármelyik Alvállalkozója utóbb ilyen minősítést kap, arról a Szolgáltató az Ügyfelet a tudomásszerzéstől számított 30 napon belül értesíti.

XIV. ALVÁLLALKOZÓK ÉS HARMADIK FELEK

1. Alvállalkozók igénybevételének joga

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez – különösen az infrastruktúra-üzemeltetés, adatközpont-szolgáltatás, hálózati kapcsolat, adatmentés, monitoring és egyéb szakfeladatok tekintetében – jogosult alvállalkozókat, beszállítókat és további adatfeldolgozókat (együtt: "Alvállalkozók") igénybe venni. A Szolgáltató az Alvállalkozók kiválasztásakor észszerű gondossággal jár el, és a Szolgáltató felelőssége az Alvállalkozó magatartásáért ugyanaz, mint a saját magatartásáért.

Az Alvállalkozók mindenkori jegyzékét a 6. számú melléklet tartalmazza. A Szolgáltató új Alvállalkozó bevonásáról vagy jelentős Alvállalkozó cseréjéről az Ügyfelet a honlapon való közzététellel és – amennyiben az Alvállalkozó személyes adatok feldolgozásában vesz részt – előzetesen, az új Alvállalkozó tevékenységének megkezdése előtt legalább 30 nappal értesíti. Az Ügyfél a DPA szerinti tiltakozási jogát gyakorolhatja.

XV. NEMZETKÖZI SZANKCIÓK ÉS EXPORT-CONTROL

A Szolgáltató az EU, az USA (OFAC), az Egyesült Királyság (OFSI), az ENSZ BT és Magyarország által kiadott gazdasági és pénzügyi szankciós listákat figyelemmel kíséri, és azokat betartja. Az Ügyfél szavatolja, hogy sem ő, sem tulajdonosai, végső haszonhúzói, vezető tisztségviselői, sem a Szolgáltatáson keresztül kiszolgált végfelhasználói nem szerepelnek e listákon, és a Szolgáltatást nem használja szankcionált területen vagy személy javára; státuszváltozást a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelent. E rendelkezés megsértése súlyos szerződésszegés, amely a Szolgáltatót azonnali felmondásra és a Szolgáltatás előzetes értesítés nélküli felfüggesztésére jogosítja.

XVI. VIS MAIOR

A Ptk. 6:142. §-a szerinti vis maior eseményekre (különösen: háború, terrorcselekmény, természeti katasztrófa, járvány, országos/regionális áramkimaradás vagy internet-gerincvonal-kimaradás, teljesítést lehetetlenné tévő jogszabályváltozás, illetve a Szolgáltató által észszerűen nem hárítható mértékű kiberincidens) a Felek a Ptk. szerint mentesülnek a teljesítési kötelezettség alól. Ha a vis maior időtartama meghaladja a 60 napot, bármelyik Fél azonnali hatállyal, kártérítési kötelezettség nélkül felmondhatja a Szerződést. A vis maior idejére eső kiesés nem minősül SLA-sértésnek.

XVII. PANASZKEZELÉS ÉS JOGVITÁK

1. Panaszkezelés

Az Ügyfél a Szolgáltatással kapcsolatos panaszát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán nyújthatja be szóban (telefonon, csak az azt megengedő támogatási csomagban) vagy írásban (e-mailben a support@topin.cloud címre, illetve postai úton a Szolgáltató székhelyére). A Szolgáltató a szóbeli panaszt –

amennyiben annak azonnali kivizsgálására nincs mód – jegyzőkönyvben rögzíti és írásbeli panaszként kezeli.

A Szolgáltató az írásbeli panaszt annak beérkezésétől számított 30 naptári napon belül érdemben kivizsgálja, és álláspontját írásban megküldi az Ügyfélnek. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, álláspontját az Ügyfél számára világosan, közérthetően, jogszabályi hivatkozásokkal alátámasztva indokolja. Fogyasztóvédelmi tárgyú panasz esetén a fogyasztóvédelmi törvény (1997. évi CLV. tv.) 17/A. §-ában foglalt határidők és szabályok alkalmazandók.

2. Fogyasztói jogviták – békéltető testület, fogyasztóvédelmi hatóság

A Fogyasztó Ügyfél a fogyasztói jogvitájának bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a békéltető testülethez (Fgytv. 18. § (1) bek.) fordulhat. A békéltető testület illetékességét elsődlegesen a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye alapozza meg; a Fogyasztó kérelmére azonban a Szolgáltató székhelye szerint illetékes testület is eljárhat. A békéltető testületek központi elérhetőségi listája: https://bekeltetes.hu.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Székhelye és levelezési címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. em. 2.

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Telefon: +36 1 792 7881

Honlap: https://panaszrendezes.hu/pest-varmegyei-bekelteto-testulet/

A Szolgáltató a Fgytv. 29. § (11)–(12) bekezdéseiben foglaltaknak megfelelően köteles a békéltető testületi eljárásban együttműködni, ideértve az írásbeli válasziratadási kötelezettséget és a békéltető testület előtti megjelenést. A Szolgáltató a békéltető testület döntésének általános alávetési nyilatkozatát nem tette meg; az alávetésről esetenként dönt.

A Fogyasztó – a békéltető testületi útvonaltól függetlenül – a fogyasztói jogai megsértése esetén a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz (vármegyei/fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi feladatkörben eljáró szervezeti egysége) fordulhat; az illetékesség elsődlegesen a Fogyasztó lakóhelye szerinti kormányhivatalhoz kapcsolódik. A hatósági elérhetőségek központi jegyzéke: https://fogyasztovedelem.kormany.hu. A Fogyasztót – jogvitája bírósági úton történő rendezése esetén – az általa választott, Ptk. és Pp. szerinti illetékességgel eljáró bíróság előtt is megilleti a keresetindítás joga.

A Szolgáltató nyilatkozik, hogy vele szemben magatartási kódex kötelező érvénnyel nem áll fenn, továbbá a Ptk. 6:102. § és a 2008. évi XLVII. tv. (Fttv.) értelmében vett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot nem folytat.

3. Irányadó jog és joghatóság

A Szerződésre és a Felek közötti minden jogviszonyra Magyarország joga az irányadó, az Egyesült Nemzetek Szervezetének a nemzetközi áruk adásvételéről szóló Bécsi Vételi Egyezmény (CISG) alkalmazását a Felek kizárják.

A Felek a Szerződésből vagy a jelen ÁSZF-ből eredő vagy azzal kapcsolatos bármely jogvita elbírálására – hatáskörtől függően – a Budai Központi Kerületi Bíróság, illetve a Budapest Környéki Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki a Pp. 27. § (1) bekezdése alapján. A joghatósági kikötés Fogyasztó

Ügyféllel szemben nem alkalmazandó, ha a jogszabály a Fogyasztó lakóhelye szerinti bíróság illetékességét kógensen előírja; ez esetben a Pp. általános szabályai érvényesülnek.

XVIII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. Engedményezés és beszámítás

Az Ügyfél a Szerződésből eredő követeléseit kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával engedményezheti; a Szolgáltató jogosult saját követeléseit harmadik félre átruházni, és kötelezettségei teljesítéséhez harmadik felet igénybe venni az Ügyfél hozzájárulása nélkül is. Vállalkozás Ügyfél a Ptk. 6:49. §-a szerinti beszámítás jogával csak a Szolgáltató által elismert vagy bíróság által jogerősen megállapított követelése tekintetében élhet.

2. Értesítések és jognyilatkozatok

A Felek közötti értesítések alapvetően elektronikus úton (e-mail, Ügyfélportál) történnek. Az Ügyfél a Szolgáltató felé a megrendelés során megadott e-mail címéről küldött üzeneteket a Felek a nyilatkozó Féltől származónak és érvényesnek tekintik. Az Ügyfél köteles naprakész elérhetőséget biztosítani.

Szerződésbontó nyilatkozatok (pl. rendkívüli felmondás), a titoktartással összefüggő lényeges jogok gyakorlása és a jogvitás értesítések esetében a Felek vagy ajánlott, tértivevényes postai levelet, vagy igazolt e-mailt (pl. digitális aláírással ellátott levél, vagy az Ügyfélportál feljegyzett üzenetküldési funkciója) használnak.

Az értesítés a következő időpontokban tekintendő megérkezettnek: (a) e-mail esetén a kiküldéstől számított 24 óra múlva, sikertelen kézbesítési visszajelzés hiányában; (b) ajánlott posta esetén a második kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén – ha nem volt sikeres – a második kézbesítést követő 5. munkanapon; (c) Ügyfélportál belső üzenet esetén a feladó felületén megjelenő időbélyeg szerint.

3. Részleges érvénytelenség és megváltoztatás

Ha a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelen, semmis, ellentétes a kógens joggal vagy végrehajthatatlan, az nem érinti az ÁSZF többi részének érvényességét. A Felek az érvénytelen rendelkezést olyan érvényes rendelkezéssel helyettesítik, amely az eredeti szándékhoz és gazdasági célhoz a lehető legközelebb áll. Ha ezt a Felek nem tudják megállapítani, az érvénytelen rendelkezés helyébe a magyar jog diszpozitív (mögöttes) szabálya lép.

4. Teljességi záradék

A jelen ÁSZF, annak mellékletei és az Ügyfél konkrét megrendelése (együttesen: a Szerződés) teljes körű megállapodást tartalmaz a Felek között a Szolgáltatás tárgyában, és teljes egészében felváltja a Felek közötti minden korábbi szóbeli vagy írásbeli közleményt, ajánlatot, nyilatkozatot. Bármely kiegészítés vagy módosítás csak akkor válik a Szerződés részévé, ha azt a Szolgáltató írásban (ideértve az elektronikus úton történő visszaigazolást is) elfogadta.

5. Kapcsolódó jogszabályok

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben az alábbi jogszabályok rendelkezései irányadóak:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról (Eker. tv.);

- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
- 2016. évi IX. törvény a kereskedelmi ügyletekhez kapcsolódó késedelmes fizetések elleni fellépésről;
- 2018. évi LIV. törvény az üzleti titok védelméről;
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról (Áfatv.);
- 2000. évi C. törvény a számvitelről;
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2554 rendelete (DORA);
- 2023. évi XXIII. törvény a kiberbiztonsági tanúsításról és a kiberbiztonsági felügyeletről (ha alkalmazandó);
- 2024. évi LXIX. törvény az Európa jogharmonizációs kötelezettségek teljesítése keretében módosított előírások (NIS2 átültetés);
- az Európai Unió és Magyarország által kiadott, hatályos nemzetközi szankciós listák.

XIX. HATÁLYBALÉPÉS

A jelen ÁSZF 2026. november 25. napján lép hatályba, és ettől a naptól a 2.0 verzió helyébe lép.

Az ezt megelőzően a TOPiN-HUB Kft.-vel kötött szerződések vonatkozásában a Szolgáltató a jelen ÁSZF-re való áttérésről külön elektronikus értesítést küld az érintett Ügyfeleknek, a Ptk. 6:191. §-ának és az ÁSZF 16. pontjának megfelelően.

A jelen ÁSZF-et a hatálybalépésének napjától a korábban megkötött szerződésekre is alkalmazni kell; ha az Ügyfél a módosítással nem ért egyet, a hatálybalépéstől számított 30 napon belül többletköltség nélkül, azonnali hatállyal felmondhat.

Kelt: Csomád, 2026. november 25.

TOPiN-HUB Kft.
képviseli: Maróthy Zsolt
ügyvezető

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

Szolgáltatáscsomagok műszaki specifikációja

1.1. VPS csomagok

Paraméter	CoreVM-S	CoreVM-M	CoreVM-L	GeoVM-M
vCPU	2	4	8	4
RAM	4 GB	8 GB	16 GB	8 GB
SSD tárhely	60 GB	120 GB	240 GB	120 GB
Hálózat (Gbps)	1	1	1	1 (redundáns)
Redundancia	Nincs	Nincs	Nincs	Geo-failover
Rend.re állási vállalás (SLA v2 alapján, éves)	99,5%	99,5%	99,5%	99,9%

A fenti konfigurációk irányadóak; az aktuális csomagportfólió, kiegészítő adatkör (IP-cím, snapshot stb.) és a díjszabás a Szolgáltató honlapján és az Ügyfélportálon kerül közzétételre. A PrimeVM egyedi igényekre szabott, ezért nem szerepel a fenti táblázatban; paraméterei az egyedi szerződés szerint kerülnek rögzítésre. A rendelkezésre állás mérési módszertana, a service credit sávjai és a szolgáltatási kreditkalkuláció a Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) dokumentum II.–VI. fejezetében részletesen szabályozott.

1.2. Managed DB csomagok

Támogatott adatbázis-motorok (a mindenkor aktuális verziók szerint): MySQL 8.x, MariaDB 10.x/11.x, PostgreSQL 14/15/16, MongoDB 6.x/7.x, Redis 7.x. A pontos támogatott verziók listáját a honlap tartalmazza.

Paraméter	DB-Shared-S	DB-Dedicated-S	DB-Dedicated-M	DB-HA-Cluster
Architektúra	Shared	Dedikált	Dedikált	Primary + Replica
vCPU	megosztott	2	4	2+2
RAM	1 GB (kvóta)	4 GB	8 GB	4 GB x2
Tárhely (SSD)	10 GB	50 GB	100 GB	50 GB (replikált)
Automatikus backup (alap)	Napi, 7 napig	Napi, 7 napig	Napi, 7 napig	Napi, 7 napig
Automatikus failover	Nincs	Nincs	Nincs	Van (<60 mp)
Rend.re állási vállalás (SLA v2 alapján, éves)	99,5%	99,5%	99,5%	99,9%

Megjegyzés a backup-megőrzéshez: az automatikus backup minden VPS- és Managed DB-csomag esetén alapértelmezetten napi mentést jelent, 7 napos megőrzéssel. A 7 napnál hosszabb backup-megőrzés vagy magasabb mentési gyakoriság (pl. óránkénti, heti teljes + delta) – csomagonként eltérő opciókkal és a mindenkor hatályos díjszabás szerint – kiegészítő szolgáltatásként rendelhető a Szolgáltatás Ügyfélportálon belüli végoldalán („Backup-bővítés” / „Backup add-on” menüpont) az ott megjelenített

aktuális díjakon. Az így megrendelt kiegészítő backup-csomag a megrendelést követő számlázási ciklusban kerül elszámolásra. Az 1.4. (Premium Backup) pontban hivatkozott Premium Backup ezt meghaladó, egyedi paraméterezésű (verziókezelés, deduplikáció, többrégiós replikáció, egyedi RPO/RTO) szolgáltatás.

1.3. Szolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő tartalmak

- IP-címek. A publikus IPv4-cím a mindenkori díjszabás szerint díjköteles kiegészítő szolgáltatás. Az első gép első címe a Belépő ajánlat feltételei szerint díjmentes. Publikus IPv4-cím nélkül a gép kifelé eléri az internetet, befelé porttovábbítással érhető el. IPv6-címet (/64 prefixet) a Szolgáltató igény szerint biztosít.
- Reverse DNS (PTR) beállítás a publikus IPv4- és az IPv6-címen.
- Monitoring: alap HTTP/TCP/ICMP figyelés (csak Business és Enterprise támogatási csomagban kiterjesztett).
- Hálózati forgalom. A virtuális szerver csomagokhoz nem tartozik havi forgalmi keret, túlfogyasztási díj nincs; a VI. fejezet 6. pontja (fair use) irányadó.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

Díjszabási keretrendszer

A mindenkor hatályos, tételes díjszabás a Szolgáltató honlapján és az Ügyfélportálon érhető el. A jelen melléklet a díjképzés struktúráját rögzíti.

2.1. Díjképzés struktúrája

- Alap csomagdíj (havi): a választott csomag szerinti havi előfizetési díj.
- Kiegészítő szolgáltatások (havi): pl. publikus IPv4-cím, bővített backup, emelt támogatási csomag.
- Forgalomtúllépés: a virtuális szerver csomagoknál nincs. Más szolgáltatásnál a csomagleírásban foglalt kimenő forgalmi keret feletti forgalom az alvállalkozói díjazási rend szerint.
- Egyedi szolgáltatások és mérnöki munka (óradíj): közzétett óradíj szerinti elszámolással.
- Egyszeri telepítési díj (ha alkalmazandó): PrimeVM és egyedi DB-Custom csomagoknál.
- Kilépési díj / adatkimentés: a Szerződés megszűnésekor az Ügyfél kérésére végzett kiterjesztett exportszolgáltatás a Szolgáltató honlapján közzétett óradíj szerint.

2.2. Kedvezmények

- Éves előrefizetés: 10% kedvezmény az alap csomagdíjból.
- 24 hónapos határozott idő: 15% kedvezmény.
- 36 hónapos határozott idő: 20% kedvezmény.
- Nonprofit, oktatási, kutatási intézmény: egyedi megállapodás szerinti kedvezmény.

A kedvezmények csak alapdíjra vonatkoznak, kiegészítő szolgáltatások és mérnöki munka nem tartoznak alá, kivéve, ha ez az egyedi szerződésben eltérően szerepel.

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

Szolgáltatási szint megállapodás (SLA) és adatmentési szabályzat

3.1. Rendelkezésre állási vállalások és mérés

A Szolgáltató rendelkezésre állási vállalásai az SLA dokumentum II.–III. fejezete alapján: CoreVM, alap Managed DB (DB-Shared, DB-Dedicated), SFTP Storage és DB Backup szolgáltatások esetén éves szinten 99,5%; GeoVM (CoreVM + HA add-on) és Managed DB + HA (DB-HA-Cluster) esetén éves szinten 99,9%. A rendelkezésre állás havi szintű kalkulációval, az SLA dokumentum mérési módszertana szerint kerül számításra: a Szolgáltató által működtetett független monitoring rendszer (több földrajzi pontról történő ICMP/TCP/HTTP ellenőrzés) perc pontosságú adatai alapján, kiesésnek minősítve, ha a monitoring rendszer legalább 2 különböző földrajzi pontról egyidejűleg legalább 5 egymást követő percen át nem tudja elérni a vállalt módon a Szolgáltatást.

Ha az Ügyfél és a Szolgáltató mérési adatai között 5%-ot meghaladó eltérés van, a Felek az Ügyfél rendelkezésére álló független monitoring-szolgáltatás (pl. UptimeRobot, Pingdom, StatusCake) adatait figyelembe veszik a kivizsgálás során.

3.2. Tervezett karbantartások

A Szolgáltató a tervezett karbantartásokat elsősorban 23:00–05:00 (CET/CEST) közötti időszakra ütemezi. Az előre bejelentett tervezett karbantartás nem számít bele a SLA-számításba. A Szolgáltató évente maximum 24 óra, egy alkalomra legfeljebb 4 óra tervezett karbantartási ablakot vehet igénybe.

3.3. Szolgáltatási kredit (service credit)

Az SLA nem teljesítése esetén a service credit kalkulációja a Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) dokumentum VI. fejezete (§ 24–28) szerint történik. A vállalt szolgáltatási szintek és service credit sávjai szolgáltatás-tier szerint:

- CoreVM, Managed DB (alap), SFTP Storage, DB Backup (vállalt 99,5% éves): mért havi uptime ≥ 99,5% → 0%; ≥ 99,0% és < 99,5% → 10%; ≥ 95,0% és < 99,0% → 20%; < 95,0% → 30% (cap).
- GeoVM, Managed DB + HA (vállalt 99,9% éves): mért havi uptime ≥ 99,9% → 0%; ≥ 99,0% és < 99,9% → 10%; ≥ 95,0% és < 99,0% → 20%; < 95,0% → 30% (cap).

Egy Szolgáltatásra és egy naptári hónapra összesen elszámolható service credit felső határa az érintett Szolgáltatás nettó havi díjának 30%-a. A service credit kizárólag a Szolgáltatás további igénybevételére fordítható kredit formájában nyújtható (pénzbeli visszatérítés kizárva), és az Ügyfél kizárólagos jogorvoslata az SLA-sértésre. A service credit igénylésének részletes folyamatát az SLA dokumentum § 26 fejezete szabályozza.

3.4. Incidensek osztályozása és reakcióidők

Osztály	Definíció	Reakcióidő (Business)	Reakcióidő (Enterprise)
S1 – Kritikus	A Szolgáltatás elérhetetlen, vagy adatvesztéssel fenyegető hiba.	2 óra	1 óra
S2 – Magas	Lényeges funkció nem működik, részleges kiesés.	4 óra	2 óra
S3 – Közepes	Funkcionális probléma, de a Szolgáltatás elérhető.	Következő munkanap	8 munkaóra

S4 – Alacsony	Nem kritikus kérdés, konfiguráció, tanácsadás.	5 munkanap	3 munkanap

3.5. Helyreállítási célértékek (RTO és RPO)

A Szolgáltató – kifejezetten a digitális működési rezilienciára (DORA) érzékeny Ügyfelek és az IKT harmadik fél kockázat-nyilvántartásukba történő integráció támogatása érdekében – az alábbi alap helyreállítási célértékeket teszi közzé. Az RTO (Recovery Time Objective) az üzemzavar bekövetkezésétől a Szolgáltatás Szolgáltató általi helyreállításáig eltelt időre vonatkozó tervezett felső érték; az RPO (Recovery Point Objective) az adatvesztés tervezett felső határa, vagyis az utolsó helyreállítható konzisztens állapot és az incidens időpontja közötti maximális időtartam.

Csomag	RTO (cél, max.)	RPO (cél, max.)
CoreVM	48 óra	48 óra
GeoVM	12 óra	12 óra
PrimeVM	egyedi szerződésben	egyedi szerződésben
DB-Shared	48 óra	48 óra
DB-Dedicated	24 óra	24 óra
DB-HA-Cluster	12 óra	4 óra
DB-Custom	egyedi szerződésben	egyedi szerződésben

A fenti értékek a Szolgáltató mindenkori rendszertopológiája és észszerű üzemeltetési gondossága mellett tervezett, célként rögzített maximumok. Az RTO/RPO célértékek számítása a Szolgáltató felróható körébe tartozó incidensekre vonatkozik; nem tartoznak ide az ÁSZF V. fejezetében (kizárt esetek) felsorolt körülmények, így különösen a vis maior, az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok, az Ügyfél vagy harmadik fél által okozott adatkorrupció, valamint a szándékos törlés/módosítás visszafordítása.

A célértéktől való eltérés önmagában nem keletkeztet az Ügyfél részére az ÁSZF V. fejezete szerinti SLA-jóváíráson túlmenő külön jogorvoslati igényt; a Szolgáltató felelőssége e körben kizárólag az ÁSZF VIII. fejezetében meghatározott korlátok között áll fenn. A Szolgáltató Vállalkozás Ügyféllel egyedi szerződésben (ideértve különösen a DORA-addendumot) a fenti értékeknél szigorúbb, mérhető és külön szankcionált RTO/RPO értékeket is köthet ki, ideértve – de nem kizárólagosan – a célértékek megsértése esetére kikötött kötbért, kiegészítő jelentéstételi kötelezettséget vagy egyedi eszkalációs rendet. Az ilyen szigorítások kizárólag az érintett egyedi szerződés keretei között, az abban meghatározott külön díjazás ellenében hatályosak.

A Szolgáltató a megelőző naptári negyedévben megvalósult RTO/RPO-teljesítéséről az Ügyfél írásbeli kérésére – titoktartási kötelezettség mellett – a kérés kézhezvételétől számított 30 napon belül összesített, anonimizált jelentést bocsát az Ügyfél rendelkezésére, az Ügyfél DORA-jelentési és belső ellenőrzési kötelezettségeinek alátámasztására.

3.6. Adatmentési szabályzat

A Szolgáltató minden VPS- és Managed DB-csomag esetén alapértelmezetten napi mentést készít, 7 napos megőrzéssel (alap backup). A mentések titkosított formában, az elsődleges adattárolóhelytől földrajzilag eltérő, redundáns infrastruktúrában kerülnek tárolásra a 3-2-1 backup-architektúra szerint (két magyar adatközpont + EU-tagállami offsite). A 7 napnál hosszabb backup-megőrzés vagy magasabb

mentési gyakoriság – csomagonként eltérő opciókkal – kiegészítő szolgáltatásként az Ügyfélportál Szolgáltatás-végoldalán („Backup-bővítés” / „Backup add-on” menüpont) az ott megjelenített, mindenkor hatályos díjszabás szerint rendelhető.

A Szolgáltató havonta egy alkalommal, továbbá minden jelentős architektúra-módosítást követően helyreállítási tesztet végez, és az eredményekről auditnaplót vezet. Az Ügyfél írásbeli kérelmére – titoktartási kötelezettség mellett – a teszteredményekbe betekintést nyerhet.

A Premium Backup kiegészítő szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alap és a Backup-bővítés add-onon túlmenően egyedi RPO/RTO-értékek, verziókezelés, deduplikáció és többrégiós replikáció igénybevételét teszi lehetővé. A Premium Backup részleteit és díjazását az Ügyfélportál Szolgáltatás-végoldalán a Premium Backup menüpont tartalmazza.

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

Elfogadható Felhasználási Szabályzat (AUP)

A jelen szabályzat célja a Szolgáltatás biztonságos, jogszerű és mások jogait tiszteletben tartó használatának elősegítése. A szabályzat megsértése a jelen ÁSZF szerinti súlyos szerződésszegésnek minősül.

4.1. Általános szabályok

Az Ügyfél a Szolgáltatást kizárólag jogszerű célra, a Szolgáltató, más Ügyfelek és harmadik személyek jogainak és jogos érdekeinek tiszteletben tartásával használhatja. Az Ügyfél felelős mindazért, amit a Szolgáltatáson keresztül közöl, tárol, továbbít vagy generál, ideértve a saját alkalmazottai, megbízottai és vele szerződött harmadik felek tevékenységét is.

4.2. Tilalmazott tartalmak és tevékenységek

Tilos különösen – de nem kizárólagosan – az alábbi tartalmak tárolása, továbbítása vagy ezekhez kapcsolódó tevékenység folytatása:

- gyermekek szexuális kizsákmányolására utaló bármely anyag (CSAM), illetve a Btk. 204. §-a szerinti egyéb, gyermekpornográfiához kapcsolódó tartalom;
- terrorcselekmény vagy más súlyos bűncselekmény előkészítésére, elkövetésére felhívó, azt népszerűsítő tartalom;
- szerzői jogot, szomszédos jogot, védjegyjogot vagy más szellemi tulajdonjogot sértő tartalom (ideértve a warez, keygen, crack anyagokat);
- jogosulatlan vagy megtévesztő adatgyűjtésre alkalmas tartalom (pl. phishing oldal, hamis bejelentkezési felület);
- személyes adatokat jogellenes módon tartalmazó tartalom (pl. dokuments, adatbázisok jogosulatlan közzététele);
- tiltott vagy hatósági engedélyhez kötött szerencsejáték, pénzügyi csalás, MLM-piramisjáték működtetése;
- rágalmazó, gyalázkodó, becsületet sértő, gyűlöletkeltésre alkalmas tartalom;
- jogellenes pornográfia és a Btk. szerinti közerkölcsöt sértő tartalom.

4.3. Hálózati és rendszertámadások

Tilos a Szolgáltatás használata bármely módon, amely más rendszerek vagy más felhasználók rendszergazdai döntését, biztonságát, rendelkezésre állását veszélyeztetné:

- DoS/DDoS támadás indítása vagy abban való részvétel (amplification, reflection, booter/stresser eszközök);
- illetéktelen behatolási kísérlet (brute force, SQL injection, XSS, CSRF célzott kiaknázás);
- portszkennelés, szolgáltatás-felderítés más rendszereken az üzemeltető hozzájárulása nélkül;
- botnet command-and-control szerver működtetése; botnet tag eszköz üzemeltetése;
- malware, vírus, rootkit, trójai, kártevő fejlesztése, terjesztése, tárolása (kivéve bizonyíthatóan elkülönített, tesztkörnyezetben végzett, szerződéses biztonsági kutatást, amelyre a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyt ad);
- IP-cím vagy más hálózati azonosító hamisítása (spoofing);

- hitelesítési adatok (jelszó, kulcs, session token) jogosulatlan gyűjtése, továbbítása;
- TOR kilépési csomópont (exit node) üzemeltetése a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül;
- bármilyen automatizált tevékenység, amely jogellenes célú.

4.4. E-mail és kommunikáció

- kéretlen tömeges elektronikus üzenetek (UCE, spam) küldése;
- nyitott SMTP-relé (open mail relay) üzemeltetése;
- levéllistára hozzájárulás nélküli feliratkozás, scraping útján gyűjtött címekre való küldés;
- e-mail fejléc, Reply-To, From-cím szándékos meghamisítása;
- harmadik személyek zaklatása elektronikus úton.

4.5. Erőforrás-használat

- kriptovaluta-bányászat (Bitcoin, Ethereum, Monero és más érmék), beleértve a böngésző-alapú mining-et is;
- torrent-kliens működtetése nyilvános fájlmegosztásra (különösen szerzői jogi védelem alatt álló tartalmakra);
- bármilyen folyamat, amely tartósan és indokolatlanul magas CPU, RAM, I/O vagy hálózati terhelést okoz (kiv. ha az Ügyfél a Szolgáltatótól ehhez megfelelő csomagot rendelt);
- a Szolgáltató virtuális környezetének „kitörési" (hypervisor escape) kísérlete, pilvérizált vagy nested virtualization az előzetes jóváhagyás nélkül.

4.6. Magas kockázatú tevékenységek

- olyan szolgáltatások üzemeltetése, amelyek az emberi életre, testi épségre, egészségre közvetlen befolyással vannak (pl. egészségügyi életmentő eszközök vezérlése, nukleáris létesítmény vezérlése, légiközlekedés-irányítás);
- fegyverkereskedelem, tiltott export-import;
- szankciós listán szereplő személynek vagy szervezetnek nyújtott szolgáltatás;
- olyan tartalom vagy alkalmazás, amely bizonyíthatóan sérti a magyar nemzetbiztonsági érdeket.

4.7. Értesítési cím és jogkövetkezmények

AUP megsértésének bejelentése: abuse@topin.cloud.

A Szolgáltató az AUP megsértése esetén a súlyosságnak megfelelően:

uu) figyelmeztetést küld az Ügyfélnek és határidőt ad a jogsértés megszüntetésére;
vv) a jogsértő tartalmat vagy tevékenységet leállítja, illetve korlátozza;
ww) a Szolgáltatást felfüggeszti, előzetes értesítés nélkül, ha az azonnali beavatkozás indokolt (pl. aktív támadás, CSAM);
xx) a Szerződést azonnali hatállyal felmondja;
yy) az illetékes hatóságoknak bejelentést tesz (ha jogszabály előírja, pl. CSAM esetén);
zz) a Ptk. alapján kártérítési igényt érvényesít, és egyedi szerződésben rögzített kötbért számít fel.

Az Ügyfél az AUP megsértése esetén a felfüggesztés vagy megszüntetés időtartama alatt is köteles megfizetni a díjat, és nem jogosult díjjóváírásra vagy visszatérítésre.

5. SZÁMÚ MELLÉKLET

Adatfeldolgozói Megállapodás (DPA)

A GDPR 28. cikke és az egyéb vonatkozó adatvédelmi jogszabályok alapján, a Szolgáltató (a továbbiakban: "Adatfeldolgozó") és az Ügyfél (a továbbiakban: "Adatkezelő") között az alábbi adatfeldolgozói megállapodás jön létre a Szerződés hatálya alatt.

5.1. Az adatfeldolgozás tárgya, jellege és célja

Tárgy: az Adatkezelő által a TOPiN-Cloud Szolgáltatásban (VPS, managed DB, kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások) elhelyezett, az Adatkezelő adatkezelési tevékenységéhez tartozó személyes adatok tárolása és az Adatkezelő utasításai szerinti technikai kezelése.

Jellege: tárolás, biztonsági mentés, replikáció, hibaelhárítás érdekében történő technikai hozzáférés, az Adatkezelő kérésére történő áthelyezés, törlés.

Célja: a Szerződés szerinti Szolgáltatás nyújtása az Adatkezelő részére.

Időtartama: a Szerződés hatálya, valamint a Szerződés megszűnését követő türelmi időszak (ÁSZF III. fejezet, "A Szerződés megszűnésének jogkövetkezményei"), amelynek elteltével az adatok véglegesen törlésre kerülnek.

5.2. A személyes adatok típusa és az érintettek kategóriái

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő által az infrastruktúrában elhelyezett adatokat nem osztályozza; azok típusát és az érintetti köröket az Adatkezelő határozza meg. Az Adatkezelő felelős azért, hogy a 9. és 10. cikk szerinti különleges és büntetőjogi adatokat csak a jelen DPA és az ÁSZF 43. pontjának keretein belül helyezzen el.

Jellemző adatkörök (nem kizárólagosan): név, e-mail cím, telefonszám, postacím, IP-cím, belépési naplóadatok, és az Adatkezelő üzleti tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan személyes adat, amelyet az Adatkezelő a saját rendszereiben kezel.

5.3. Az Adatkezelő utasítási joga

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő által adott dokumentált utasítások alapján kezeli a személyes adatokat, ideértve a harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő adattovábbítást is, kivéve, ha a feldolgozást az uniós vagy a tagállami jog írja elő. Ilyen esetben az Adatfeldolgozó az adatkezelést megelőzően értesíti az Adatkezelőt a jogi követelményről, kivéve, ha az adott jog a fontos közérdekből tiltja az ilyen értesítést.

A jelen ÁSZF és a kapcsolódó megrendelési adatok az Adatkezelő dokumentált utasításainak minősülnek. További utasítást az Adatkezelő a privacy@topin.cloud e-mail címre küldött, hitelesítve származó üzenetben adhat. Ha az Adatfeldolgozó véleménye szerint az utasítás sérti a GDPR-t vagy más adatvédelmi jogszabályt, erről haladéktalanul tájékoztatja az Adatkezelőt.

5.4. Titoktartás

Az Adatfeldolgozó biztosítja, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállaltak, vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak, és csak a feladatuk ellátásához szükséges mértékben férnek hozzá az adatokhoz.

5.5. Biztonsági intézkedések

Az Adatfeldolgozó a GDPR 32. cikke szerinti, a kockázattal arányos technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz, ideértve különösen:

- a személyes adatok titkosítása (átvitel közben és – ahol technikailag megoldható – tárolás közben);
- szerepalapú hozzáférés-kezelés, legkisebb jogosultság elve;
- többtényezős hitelesítés a Szolgáltató belső adminisztratív rendszereiben;
- hálózati szegmentáció, tűzfalak, behatolásérzékelés (IDS/IPS);
- rendszeres sebezhetőség-keresés és javítás (patch management);
- rendszereink biztonsági naplózása és rendellenesség-monitorozása;
- ütemezett, titkosított mentések és helyreállítási tesztek;
- az Adatfeldolgozó munkavállalóinak rendszeres adatvédelmi és biztonsági képzése;
- fizikai biztonság az adatközpontokban (beléptetés, kamera, kártyás hozzáférés – alvállalkozók szintjén).

Az Adatfeldolgozó a biztonsági intézkedéseit rendszeresen felülvizsgálja és szükség szerint frissíti; a jelenlegi intézkedések részletes leírása az Adatkezelő írásbeli kérelmére, titoktartási kötelezettség mellett átadásra kerül.

5.6. További adatfeldolgozók

Az Adatfeldolgozó a további adatfeldolgozók (al-feldolgozók) általános felhatalmazása mellett veszi igénybe. Az aktuális al-feldolgozói listát a 6. számú melléklet tartalmazza. Az Adatfeldolgozó új al-feldolgozó bevonásáról az Adatkezelőt legalább 30 nappal az új al-feldolgozó tevékenységének megkezdése előtt értesíti (honlapon közzétett listaváltozás + e-mail).

Az Adatkezelő az új al-feldolgozó ellen észszerű, dokumentált adatvédelmi aggályok alapján az értesítéstől számított 15 napon belül tiltakozhat. Ha a Felek az aggályt nem tudják rendezni, az Adatkezelő jogosult a Szerződést azonnali hatállyal, kártérítési kötelezettség nélkül felmondani az érintett Szolgáltatás tekintetében.

Az Adatfeldolgozó az al-feldolgozókkal a GDPR 28. cikk (4) bekezdésének megfelelő, legalább a jelen DPA-val azonos szintű adatvédelmi kötelezettségeket tartalmazó írásbeli szerződést köt.

5.7. Érintetti jogok támogatása

Az Adatfeldolgozó – az Adatkezelő kérésére és az adatkezelés jellegét figyelembe véve – megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel segíti az Adatkezelőt abban, hogy eleget tegyen az érintettek GDPR III. fejezete szerinti jogainak teljesítésére vonatkozó kötelezettségeinek. Az Adatfeldolgozó által e körben biztosított támogatás az alap csomag keretein belül ingyenes, kivéve, ha az észszerű kereteken túl többletmunkát igényel; ez utóbbi esetben az Adatfeldolgozó az óradíj szerinti ellenértékre jogosult.

5.8. Adatvédelmi incidens

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő által kezelt személyes adatokat érintő biztonsági incidensről az incidens tudomására jutását követően a GDPR 33. cikk (2) bekezdésével összhangban, indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Adatkezelőt – figyelemmel arra, hogy az Adatkezelőnek a hatósághoz történő bejelentésre legfeljebb 72 óra áll rendelkezésére. Az értesítés tartalmazza legalább:

- az incidens jellegét, az érintettek és adatrekordok hozzávetőleges számát;
- az adatvédelmi tisztviselő vagy kapcsolattartó elérhetőségét;

- az incidens valószínűsíthető következményeit;
- az incidens kezelésére tett vagy tervezett intézkedéseket.

5.9. Adatvédelmi hatásvizsgálat

Az Adatfeldolgozó segíti az Adatkezelőt a GDPR 35–36. cikkei szerinti kötelezettségek (adatvédelmi hatásvizsgálat, előzetes konzultáció) teljesítésében, az adatkezelés jellegének és az Adatfeldolgozó rendelkezésére álló információknak megfelelő mértékben. E támogatás ingyenes, kivéve, ha az észszerű kereteken túl többletmunkát igényel.

5.10. Adatok sorsa a Szerződés megszűnésekor

A Szerződés megszűnését követően – az Adatkezelő erre vonatkozó, a megszűnést megelőzően írásban közölt választása szerint – az Adatfeldolgozó az adatokat az Adatkezelőnek visszaadja (megfelelő technikai formátumban, az esetleges díjak megfizetése ellenében), vagy véglegesen törli. Az Adatkezelő nyilatkozatának hiányában az Adatfeldolgozó az ÁSZF III. fejezete (a Szerződés megszűnésének jogkövetkezményei) szerint jár el: a türelmi idő elteltével az adatokat véglegesen törli.

5.11. Audit

Az Adatkezelő – észszerű időközönként, és észszerű előzetes értesítés (legalább 30 nap) mellett – jogosult az Adatfeldolgozó adatfeldolgozási tevékenységéről auditot lefolytatni (vagy erre jogosult független auditorral lefolytattatni), kivéve, ha az audit sértené más Ügyfelek adatait, a Szolgáltató biztonságát vagy üzleti titkait. Az audit időzítése, terjedelme és módja a Felek közös egyeztetése alapján történik. Az audit költségét az Adatkezelő viseli; az audit során feltárt jogellenes adatfeldolgozás orvoslása az Adatfeldolgozó költségén történik.

Az Adatfeldolgozó – az egyedi audit kiegészítéseként – elfogadja, hogy független tanúsítás, külső ellenőrzési jelentés (pl. ISO/IEC 27001, SOC 2) alapján is igazolhatja a megfelelést, amely a Felek szándékát figyelembe véve csökkentheti az ismételt auditigényt.

5.12. Nemzetközi adattovábbítás

Az Adatfeldolgozó a személyes adatokat alapvetően az Európai Gazdasági Térség (EGT) területén tárolja. Harmadik országba történő adattovábbításra – amennyiben az az al-feldolgozói láncban felmerül – kizárólag a GDPR V. fejezete szerinti megfelelő biztosítékokkal (pl. Európai Bizottság megfelelőségi határozata, 2021/914 sztenderd szerződéses klauzulák (SCC), kötelező erejű vállalati szabályok) kerül sor. A 6. számú melléklet az egyes al-feldolgozók tekintetében jelzi, ha harmadik országban végzik tevékenységüket.

6. SZÁMÚ MELLÉKLET

Alvállalkozók és további adatfeldolgozók jegyzéke

A jelen jegyzék a Szolgáltató által a TOPiN-Cloud Szolgáltatáshoz igénybe vett alvállalkozók és további adatfeldolgozók aktuális listáját tartalmazza. A lista a Szolgáltató honlapján is közzétételre kerül; lényeges változásról az Ügyfelek e-mail értesítést kapnak.

Alvállalkozó / további adatfeldolgozó	Tevékenység	Telephely / joghatóság	Továbbítási jogalap
Birintech Kft.	Adatközponti / infrastruktúra-üzemeltetés (hosting, fizikai és hálózati infrastruktúra)	Magyarország	EGT – GDPR (nincs harmadik országba történő adattovábbítás)
Cloudflare, Inc.	CDN, DNS, hálózati biztonsági (reverse proxy, WAF, DDoS-védelmi) szolgáltatás	USA (EU-s adatrégió választható)	EU–US DPF (amennyiben alkalmazandó) és SCC 2021/914 (Module 3), GDPR 46. cikk szerinti megfelelőségi biztosítékok
MailerSend / Mailersend (Muchachito, UAB)	Tranzakciós és rendszerértesítési e-mail-kézbesítés	EU (Litvánia) – amerikai anyavállalati kapcsolattal	EGT – GDPR, szükség szerint SCC 2021/914
Stripe Payments Europe, Ltd. / Stripe, Inc.	Bankkártyás és egyéb online fizetési szolgáltatás, visszaigazolás, chargeback-kezelés	Írország (EU) – anyavállalat: USA	PSD2 + GDPR; EU–US DPF (amennyiben alkalmazandó) és SCC 2021/914
Billingo Technologies Zrt.	Számlázási és e-számla kiállítási rendszer (NAV Online Számla kapcsolódás, számviteli bizonylat-tárolás)	Magyarország	EGT – GDPR; jogszabályi kötelem (Áfatv., számviteli szabályok)
Meta Platforms Ireland Limited	Hirdetésmérés (Meta Pixel és szerveroldali Conversions API), az Adatvédelmi Tájékoztató 3.12 pontja szerint	Írország (EU), anyavállalat: USA	Általános szerződési feltételek és EU–US adatvédelmi keretrendszer
Google Ireland Limited	Forgalommérés (Google Analytics, Tag Manager), hirdetésmérés, bejelentkezés Google-fiókkal, belső levelezés (Google Workspace)	Írország (EU), anyavállalat: USA	Általános szerződési feltételek és EU–US adatvédelmi keretrendszer

A jelen lista az ÁSZF hatálybalépésének napján igénybe vett alvállalkozók és további adatfeldolgozók szerinti pillanatfelvételt tükrözi. Az alvállalkozók és további adatfeldolgozók aktuális, teljes listáját a Szolgáltató a honlapján közzéteszi; az Ügyfél a jelen mellékletben foglaltakat tájékoztató jellegűnek, a honlapon közzétett mindenkori listát pedig – az ÁSZF 11.2. pontja (Alvállalkozók igénybevételének joga) és a Data Processing Addendum (5. számú melléklet) szerint – kötelező erejűnek köteles tekinteni. Lényeges változásról – új al-feldolgozó belépéséről vagy al-feldolgozó cseréjéről – a Szolgáltató előzetesen, legalább 30 nappal a hatálybalépés előtt, elektronikus értesítés útján tájékoztatja az Ügyfelet, és e körben az Ügyfél a DPA szerinti tiltakozási jogát gyakorolhatja.

7. SZÁMÚ MELLÉKLET

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta (kizárólag Fogyasztó Ügyfél részére)

(Csak a Szerződéstől való elállás / a Szerződés felmondása esetén töltse ki és juttassa vissza.)

Címzett: TOPiN-HUB Kft. (2161 Csomád, József Attila utca 1.; e-mail: support@topin.cloud)

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja / szolgáltatás teljesítésének megkezdése: .....

A fogyasztó(k) neve: .....

A fogyasztó(k) címe: .....

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papíralapú beadás esetén): .....

Kelt: .....

Tájékoztató: A Fogyasztó a nyilatkozatot az ÁSZF 11. pontja szerinti feltételekkel nyújthatja be. A Szolgáltató a nyilatkozat beérkezését követően a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletnek megfelelően elszámol a Fogyasztóval. A teljesítés megkezdésére adott kifejezett hozzájárulás esetén a Fogyasztó az addig teljesített szolgáltatás arányos díját köteles megfizetni.

8. SZÁMÚ MELLÉKLET

Fogyasztói tájékoztató a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettség teljesítéséről (45/2014. (II. 26.) Korm. rend. 1. sz. melléklet szerint)

A jelen 8. sz. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében foglalt fogyasztói tájékoztató-minta alapján, a TOPiN-Cloud szolgáltatásra testreszabva tartalmazza a Fogyasztó Ügyfelet a Ptk. 6:82. §-a és a Korm. rend. 11. §-a alapján a szerződéskötést megelőzően megillető tájékoztatás tartalmát. A jelen tájékoztató a Fogyasztóval a szerződéskötés előtt az Ügyfélportálon elektronikus úton is a rendelkezésére bocsátásra kerül.

8.1. A vállalkozás adatai és elérhetősége

Név: TOPiN-HUB Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített név: TOPiN-HUB Kft.)

Székhely és postai cím: 2161 Csomád, József Attila utca 1.

Cégjegyzékszám: 13-09-223835 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Adószám: 29177340-2-13

Ügyfélszolgálati e-mail: support@topin.cloud

Panaszkezelési e-mail: hello@topin.hu; panasz a tartalom egyértelmű megjelölésével a „Fogyasztói panasz” tárgymezővel küldhető.

Postai panaszcím: TOPiN-HUB Kft., 2161 Csomád, József Attila utca 1.

8.2. A Szolgáltatás lényeges tulajdonságai

A Szolgáltató a TOPiN-Cloud márkanév alatt virtuális szerver (VPS: CoreVM és GeoVM), menedzselt adatbázis (Managed DB: DB-Shared, DB-Dedicated, DB-HA-Cluster), SFTP-tárhely, DB Backup és dedikált szerver szolgáltatásokat, valamint a hozzájuk kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat (IP-cím, monitoring, snapshot, Backup-bővítés / Premium Backup) nyújtja. A Szolgáltatás lényeges műszaki paramétereit, erőforrásait és rendelkezésre állási vállalását az ÁSZF 1. és 3. sz. mellékletei, valamint a külön Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) tartalmazza.

8.3. Ár és fizetési feltételek

A Szolgáltatás mindenkor hatályos díjai az Ügyfélportálon a rendelési folyamat utolsó, összegző lépésében, a „Megrendelés fizetési kötelezettséggel” gomb megnyomása előtt, az általános forgalmi adóval és minden egyéb járulékos díjjal együtt kerülnek feltüntetésre. Az Ügyfélportál az Ügyfelet a megrendelés véglegesítése előtt a teljes fizetendő összegről, az elszámolási periódusról (hó/év) és az automatikus megújítás módjáról is tájékoztatja. Fizetési mód: bankkártya (Stripe), banki átutalás (Wise); a számla elektronikusan, az Ügyfél által megadott e-mail címre és az Ügyfélportálon kerül kiállításra.

8.4. A teljesítés feltételei, határideje

A Szolgáltató a Fogyasztó megrendelésének visszaigazolását követően – az első díj sikeres kiegyenlítését követően – a Szolgáltatást jellemzően 24 órán belül aktiválja. A Fogyasztó a megrendelés során az Ügyfélportál rendelési folyamatában elhelyezett „A 14 napos elállási határidő lejárta előtt kérem a Szolgáltatás teljesítését, és tudomásul veszem, hogy a Szolgáltatás maradéktalan teljesítése esetén elállási jogom elvész” megjelölésű jelölőnégyzet bejelölésével kifejezetten kérheti a teljesítés 14 napon belüli megkezdését.

8.5. Az elállási és felmondási jog

A Fogyasztó a Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül jogosult elállni a Szerződéstől, illetve – ha a Szolgáltatás teljesítése már megkezdődött – a Szerződést felmondani.

Az elállási/felmondási jog gyakorlásának módjai: (i) a 7. sz. mellékletben található kitöltött nyilatkozat-minta eljuttatása; (ii) kötetlen szövegű, egyértelmű írásbeli nyilatkozat e-mailben a support@topin.cloud címre, vagy az Ügyfélportál „Szerződés felmondása / elállás" menüpontján keresztül; (iii) postai úton a Szolgáltató székhelyére (2161 Csomád, József Attila utca 1.) megküldött nyilatkozat. A Fogyasztót az elállási/felmondási jog határidőben gyakoroltnak minősül, ha a 14 napos határidőn belül a nyilatkozatot elküldi.

Az elállás/felmondás jogkövetkezménye: a Szolgáltató a Fogyasztó által teljesített teljes összeget (kiegészítő szolgáltatási díjakkal együtt) – a Fogyasztó által a megrendelés kifejezett hozzájárulása alapján már teljesített szolgáltatás arányos ellenértékének levonásával – az elállási/felmondási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül, a Fogyasztó által a megrendeléskor használt fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Az arányos elszámolás módszertana az ÁSZF III. fejezet 3. pontjában kerül részletesen kifejtésre (a napi díjkalkuláció a havi előfizetési díj és a 30 napos hónap alapján, a Szolgáltatás aktiválásától a felmondás közléséig ténylegesen eltelt napokra).

Az elállási/felmondási jog kizárt a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom szolgáltatása tekintetében, ha a Szolgáltató a teljesítést a Fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és az elállási jog elvesztésének tudomásulvételével kezdte meg (45/2014. Korm. rend. 29. § (1) bek. m) pont). Ez a kizárás a havi/éves előfizetéses VPS- és Managed DB-alapszolgáltatásokra nem vonatkozik; azok esetében a Fogyasztó – a teljes teljesítés hiányában – arányos díj megfizetése mellett felmondhatja a Szerződést.

8.6. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

A Szolgáltató a Ptk. 6:159–6:167. §-ai szerinti kellékszavatossági felelősséggel tartozik a Fogyasztó Ügyfél felé a Szolgáltatás esetleges hibás teljesítéséért. A Fogyasztó kellékszavatossági igényét a Szolgáltató a hiba tudomására jutásától számított szabályoknak megfelelően köteles kivizsgálni és orvosolni. A jelen szolgáltatás informatikai szolgáltatás jellegére tekintettel termékszavatosság (Ptk. 6:168. §) nem alkalmazandó. Kötelező jótállás sem jogszabályi, sem vállalási alapon nem áll fenn; a Szolgáltató a Szolgáltatás rendelkezésre állására vonatkozó vállalásait a Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA), illetve a szolgáltatási kredit (service credit) ÁSZF V. fejezete szerinti szabályai tartalmazzák.

8.7. Panaszkezelés és vitarendezés

A Fogyasztó a Szolgáltatással kapcsolatos panaszát szóban (telefonon, az azt támogató csomagban) vagy írásban (e-mailen a support@topin.cloud címre, az Ügyfélportál panaszkezelési funkcióján keresztül, illetve postai úton a Szolgáltató székhelyére) nyújthatja be. A Szolgáltató a szóbeli panaszt jegyzőkönyvben rögzíti. A Szolgáltató az írásbeli panaszra – a beérkezéstől számított 30 naptári napon belül – érdemi választ ad a Fogyasztónak (Fgytv. 17/A. §). Elutasítás esetén a Szolgáltató az indokolást részletesen és jogszabályi hivatkozásokkal alátámasztva közli.

A Fogyasztó a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésére a lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat (központi nyilvántartás: https://bekeltetes.hu). A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban a Fgytv. 29. § (11)–(12) bekezdései szerinti együttműködési kötelezettség terheli. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége a lakóhely szerint illetékes vármegyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi feladatkörben eljáró szervezeti egysége (központi jegyzék:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu). A Fogyasztót ezenfelül a Pp. szerinti bírósághoz fordulás joga is megilleti.

8.8. Egyéb lényeges tájékoztatás

A Szolgáltató tevékenységére magatartási kódex kötelező érvénnyel nem alkalmazandó. A Szolgáltató a Fogyasztó részére a Szerződést elektronikus úton, magyar nyelven köti; a Szerződés a Szolgáltatónál az Ügyfélportál rendszerében kerül tárolásra, és a Fogyasztó számára az Ügyfélportálon keresztül bármikor hozzáférhető és letölthető. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges informatikai környezet (szabványos böngésző, SSH-ügyfél stb.) a Fogyasztó feladata és felelőssége; a Szolgáltató a Szolgáltatás üzemeltetéséhez olyan harmadik féltől származó platformok (pl. Stripe, Wise, OVH, Proxmox, PostgreSQL/MySQL) szolgáltatásait veszi igénybe, amelyekkel való együttműködést az Ügyfélportálon közzétett alvállalkozói listában és a jelen ÁSZF 6. sz. mellékletében ismerteti.