

Általános szerződési feltételek

(**érvényes: 2014.01.01-től**)

A jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) tartalmazza az Ememese Kft. (székhely: 6000 Kecskemét, Batthyány u. 10. fsz. 10.; céget nyilvántartó cégbíróság: Kecskeméti Törvényszék Cégbírósága mint Cégbíróság; cégjegyzékszám: **Cg.03-09-124599**; adószám: 23007912-2-03; email: info@icrm.hu;) (a továbbiakban: **Szolgáltató**) által üzemeltetett online szolgáltatásként bérelhető iCRM SaaS Szolgáltatás használatára vonatkozó feltételeket.

Preambulum

A Szolgáltató fenntartja a jogot az ÁSZF egyoldalú módosítására. Az ÁSZF módosításról a Szolgáltató rövid felhívás formájában tájékoztatja a Megrendelőt és Felhasználót. A felhívást az online szolgáltatásként bérelhető iCRM SaaS Szolgáltatás felülete, a Szolgáltató által küldött hírlevél, vagy valamennyi Megrendelőnek, a regisztrációkor megadott email címre küldött értesítés tartalmazhatja. Amennyiben a Felhasználó az ÁSZF közzétételét követő 15 napon belül nem nyilatkozik kifejezetten arról, hogy annak módosított tartalmát nem fogadja el, abban az esetben az ÁSZF a Felhasználó részéről automatikusan elfogadottnak tekintendő. A Szolgáltató biztosítja, hogy jelen ÁSZF hatályos szövege minden Megrendelő és Felhasználó számára a <http://www.icrm.hu/ASZF/> címen folyamatosan elérhető.

A Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek és az egyedi szerződési feltételek rendelkezései szerint az iCRM SaaS Szolgáltatás nyújtás alkalmával biztosítja a Megrendelő számára a szerzői jogilag védett iCRM szoftver-termék használatának jogát, Megrendelő pedig kötelezettséget vállal jelen nyilatkozat feltételének elfogadására, az iCRM SaaS Szolgáltatás jelen általános szerződési feltételek és az egyedi szerződési feltételek rendelkezéseinek megfelelő felhasználására.

A Szolgáltató felhasználási és továbbértékesítési joggal rendelkezik az iCRM szoftver tekintetében, a szoftver lehetőségeit, működését a rendszer részét képező dokumentációk ismertetik.

Minden új funkció, mely kiegészíti vagy fokozza a jelenlegi szolgáltatást, ideértve az új eszközök és erőforrások elérhetővé tételét automatikusan az Általános Szerződési Feltételek alá tartoznak. A szolgáltatás folytatólagos használatával a Megrendelő elfogadja az ilyen jellegű változtatásokat.

A jelen szerződés kereteiben igénybevett szolgáltatások nem biztosítanak kizárólagos jogokat, és a Megrendelő által át nem ruházható módon, kizárólag Megrendelő saját belső tevékenysége elősegítése érdekében történő használati (hozzáférési) jogokra vonatkoznak.

Az iCRM SaaS Szolgáltatás igénybevételével az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) foglaltak lépnek életbe Megrendelő és Szolgáltató között. Bármely, jelen szerződésben nem

definiált rendelkezés vagy jog nem jelenti az ilyen jogról való lemondást. A szolgáltatásokat a Szolgáltató a megrendeléskor hatályos belső előírásai szerint biztosítja, amelyek azonban időről időre változhatnak, ezen fenntartást a Megrendelő az ÁSZF elfogadásával tudomásul vesz.

TARTALOMJEGYZÉK

| | |
|---|-----------|
| 1. DEFINÍCIÓK: | 3 |
| 2. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, AZ ICRM SAAS SZOLGÁLTATÁS IGÉNYLÉSE, REGISZTRÁCIÓ | 4 |
| 3. HARDWARE ÉS SZOFTVER FELTÉTELEK BEMUTATÁSA | 5 |
| 4. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI | 7 |
| 5. ADATMENTÉS | 11 |
| 6. MEGRENDELŐ KÖTELEZETTSÉGEI | 12 |
| 7. AZ ICRM SAAS SZOLGÁLTATÁS BÉRLETI DÍJA | 14 |
| 8. MAGATARTÁSI KÓDEX ÉS A SPAMMEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK | 17 |
| 9. MUNKATÁRSÁK, ILLETVE HARMADIK SZEMÉLY ELÉRÉSI JOGSULTSÁGÁNAK KEZELÉSE | 19 |
| 10. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM | 19 |
| 11. VIS MAIOR | 21 |
| 12. SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI | 22 |
| 13. ÉRTESÍTÉSEK, KOMMUNIKÁCIÓ | 22 |
| 14. VITÁS KÉRDÉSEK RENDEZÉSE | 23 |
| DÍJTÁBLÁZAT | 24 |

1. Definíciók:

1.1. Felhő alapú szolgáltatások (Cloud Computing)

A „felhő alapú” szolgáltatások olyan megosztott infrastruktúra, platform, vagy alkalmazásslolgáltatások, amelyek virtualizált környezetben az interneten keresztül érhetőek el és lehetővé teszik az informatikai erőforrások dinamikus üzembe helyezését, felügyeletét és elszámolását. A felhő alapú szolgáltatás legfőbb kritériumai:

1.2. SaaS szolgáltatás (Software as a Service)

Az alkalmazásslolgáltatás olyan felhő alapú informatikai szolgáltatástípus, amely egy adott alkalmazás futtatását, elérését biztosítja a felhőben. Az alkalmazások karbantartása és frissítése a szolgáltató feladata.

1.3. Megrendelő

A szolgáltatást igénybevevő gazdálkodó szervezet, ill. természetes személy, aki saját nevében és számlájára a SaaS szolgáltatást megrendeli és vele a Szolgáltató szerződést köt.

1.4. Felhasználó

Mindenki, aki az iCRM Megrendelő által nevesített, felhatalmazott usere, aki a szolgáltatást tényleges igénybe veszi.

1.5. Szolgáltató

A szerződésben meghatározott Szolgáltatást a www.icrm.hu oldal üzemeltetője, az EMESESE Kft. nyújtja.

1.6. Értelmezés

A fejlécek és címek csak hivatkozási alapul szolgálnak és nem befolyásolják az ÁSZF vagy az egyedi szerződés értelmezését.

1.7. Ellentmondások

Amennyiben az ÁSZF rendelkezései és az egyes szerződések között ellentmondás van, abban az esetben az ÁSZF rendelkezései az irányadóak. Az egyes szerződésekben külön megjelölt eltérés esetén a szerződés rendelkezése az irányadó.

1.8. Határidők számítása

Az ÁSZF-ben vagy az egyedi szerződésben "nap"-ra vagy "napok"-ra történő hivatkozásokat ellenkező rendelkezés hiányában naptári nap(ok)ként kell értelmezni, a "munkanap" vagy "munkanapok"-ra történő hivatkozásokat ellenkező rendelkezés hiányában a hatályos magyar jogszabályok szerint kell megállapítani, ill számolni.

2. A Szerződés létrejötte, az iCRM SaaS Szolgáltatás igénylése, regisztráció

A Szolgáltató által működtetett online szolgáltatásként bérelhető iCRM SaaS Szolgáltatás (Rendszer) funkciói Internet hálózaton keresztül elérhetőek mindazon jog- és cselekvőképes személyek vagy gazdálkodó szervezetek számára, akik érvényesen regisztrálnak az iCRM weboldalán, (www.icrm.hu) valamint a jelen ÁSZF, illetőleg szükség esetén az egyedi szerződés feltételeit elfogadják.

Az iCRM SaaS (Software as a Service / Szolgáltatásként bérelt szoftver) web alapú, Internet kapcsolatot igénylő szoftver-szolgáltatás. Internetes nyilvános hálózat a szerverek eléréséhez, melyet a Szolgáltató biztosít. A szoftverbe a <https://icrm.hu> lapon keresztül lehet bejelentkezni.

2.1. A Szolgáltató által működtetett online szolgáltatásként bérelhető iCRM SaaS Szolgáltatás tekintetében Megrendelő és Szolgáltató között az alábbiak szerint jön létre:

- Megrendelő az iCRM weboldalán keresztül a szükséges és valóságnak megfelelő adatokkal regisztrál;
- Az ÁSZF-t megismeri és kifejezetten elfogadja;
- Megrendelő az iCRM weboldalán keresztül a szükséges és valóságnak megfelelő adatokkal megrendeli a szolgáltatást;
- A megrendelés tényéről és annak tartalmáról Szolgáltató a Megrendelő által a regisztráció során megjelölt e-mail címre visszaigazoló e-mailt küldd. Amennyiben Szolgáltató a megrendelést visszautasítja, abban az esetben is e-mailek keresztül tájékoztatja Megrendelőt a regisztráció és a szerződés visszautasításának tényéről. Szolgáltató nem köteles indokolni a szerződéskötés visszautasításának okát;
- Előre fizetendő díjak Megrendelő általi megfizetését teljesíti.

Megrendelő kijelenti, hogy tudomásul veszi, hogy a regisztrációval, majd a megrendelő kitöltésével illetőleg ennek Szolgáltató általi e-mail visszaigazolásával, továbbá a honlapon meghatározott előre fizetendő díjaknak Felhasználó általi megfizetésével a felek között a felhasználási szerződés létrejön.

Felhasználó kijelenti, hogy tudomásul veszi, hogy az online megkötött szerződés, írásban foglalt szerződésnek minősül.

2.2. A megrendeléssel a Megrendelő elismeri, hogy

- 18. életévét betöltötte és cselekvőképes személy vagy;
- gazdálkodó szervezet jognyilatkozat megtételére jogosult képviselője;
- és minden esetben a saját vagy az általa képviselt gazdálkodó szervezet nevében valós adatai, illetve elérhetőségei megadásával regisztrál.

A regisztrációt követően Megrendelő egy adatbázis nevet, és a bejelentkezéshez szükséges, teljes jogosultsággal rendelkező felhasználó nevet és kódot valamint egy cég kódot tartalmazó email-t kap, amivel eléri a számára egyedileg létrehozott adatbázist. A Megrendelő az első bejelentkezést követően a felhasználó névhez tartozó jelszót módosíthatja, melynek végrehajtása javasolt. A cégekód a Megrendelő által képviselt gazdálkodó szervezet, mint Partner beazonosítására szolgáló egyedi azonosító. A Cégekódot a Megrendelőnek meg kell őriznie, mind az írásos (számlázás, levelezés) mind a szóbeli kommunikáció során szükséges a beazonosításhoz.

Az iCRM SaaS Szolgáltatás, értékesítést-, marketing folyamatokat- és ügyfélkapcsolat kezelést támogató online szolgáltatás, minden különálló gazdasági egység saját adatait nyilvántartó, a többi gazdasági egységtől elszeparáltan működő egységet, iCRM SaaS Szolgáltatást használ. Az egyes iCRM SaaS Szolgáltatásokhoz más munkatársaknak hozzáférést kizárólag a Rendszergazdai Joggal rendelkező Megrendelő adhat

3. Hardware és szoftver feltételek bemutatása

3.1. Működési/üzemeltetési rétegek

- A kliens oldali berendezéseket a Megrendelő biztosítja és működteti;
- Az egyes klienseknek, a szerverek eléréséhez szükséges hálózati (internet) lehetőséget a Megrendelőnek kell biztosítani;
- A kliens oldali, a szerverek eléréséhez szükséges szoftvereket a Megrendelőnek kell biztosítani;
- A Szolgáltató a szervereken biztosít aktív területet.

3.2. iCRM kliens oldali infrastruktúra igény

3.2.1. Hardver

- Bármilyen átlagos számítógép, mely a szükséges verziójú web böngészőket képes futtatni és legalább 2 GB RAM-mal rendelkezik.

3.2.2. Operációs rendszer

- Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008, vagy újabb (a legfrissebb szervizcsomagokkal és rendszerfrissítésekkel ellátva);
- Apple Mac OS X 10.4.11, vagy újabb.

FIGYELEM! Mac alatt az iCRM gyorsbillentyűk egy része és az .xlsx kiterjesztésű fájlok beolvasása, feltöltése nem működik (az .xls kiterjesztésű fájlok esetében zavartalan a működés).

3.2.3. Web böngésző:

- Windows operációs rendszeren: Microsoft Internet Explorer 8, vagy újabb, Mozilla Firefox 10, vagy újabb Google Chrome 10, vagy újabb;
- Apple Mac OS X operációs rendszeren: Safari, vagy Mozilla Firefox legújabb változatainak valamelyike.

3.2.4. Silverlight beépülő böngésző modul

Silverlight 5 Windows-os, vagy Mac-es változatának legfrissebb verziója (automatikusan letöltődik).

3.3. Bejelentkezés feltételei

- Szélessávú internetkapcsolat;
- A fenti operációs rendszer és internet böngésző futtatására alkalmas számítógép, telepített programokkal;
- Aktív Felhasználó név és jelszó ismerete;
- Bejelentkezésnél használt Felhasználó névvel és jelszóval egyszerre csak egy bejelentkezés történhet.

3.4. Munkavégzés feltételei

- Bejelentkezés feltételei teljesülnek;
- Megrendelő befizette az aktuális szolgáltatási díjakat, Szolgáltató felé lejárt tartozása nem áll fenn.

4. Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a Megrendelő számára biztosítja jelen ÁSZF-ben meghatározott online szolgáltatásként bérelhető iCRM SaaS Szolgáltatás működését, oly módon, hogy a jelen ÁSZF 7.1. pontjában meghatározott díjért, ugyanezen pontban feltüntetett szolgáltatásokat folyamatosan, a 6 pontban foglalt feltételek mellett a hatályos jogszabályoknak megfelelően naprakészen nyújtja.

4.1. Rendelkezésre állás

A Szolgáltató garantálja, hogy az általa szolgáltatott szoftver a heti 7* 23 órás szolgáltatási szintet teljesíti. Minden nap 02-03 (23-24) óra között történik az adatbázis biztonsági mentése és a szerver programok frissítése, ekkor a szolgáltatás esetenként szünetelhet.

A Szolgáltató éves elszámolása során a rendelkezésre állásról független harmadik fél által készített jelentést biztosít.

4.2. Tájékoztatás

Amennyiben Megrendelő késedelmes információszolgáltatása, vagy más okok miatt a Szolgáltató – saját befolyásán kívül eső körülmény következtében – az Általános Szerződési Feltételekben vállalt rendelkezésre állást, nem tudja tartani, Szolgáltató köteles erről haladéktalanul tájékoztatni a Megrendelőt.

4.3. Jóhiszemű eljárás követelménye

Szolgáltató köteles haladéktalanul értesíteni a Megrendelőt a tudomására jutott minden olyan körülményről, amely a szolgáltatás teljesítését megakadályozná, vagy hátráltatná. Az értesítési kötelezettség elmulasztásával összefüggésbe hozható szolgáltatási szint csökkenés miatti felelősség a Szolgáltatót terheli.

A Feleknek jogaik gyakorlása és kötelezettségeik teljesítése során úgy kell eljárniuk, hogy megfeleljenek a következő elveknek és elvárásoknak:

Feleknek jóhiszeműen, a másik fél jogaira és érdekeire való tekintettel kell eljárniuk. Kerülniük kell minden olyan magatartást, amely a másik felet sérti, vagy sértheti, így különösen azokat a magatartásokat, amelyek kárt okoznak, vagy okozhatnak.

Feleknek jóhiszeműen, a másik fél jogaira és érdekeire való tekintettel kell eljárniuk.

- Kerülniük kell minden olyan magatartást, amely a másik felet sérti, vagy sértheti, így különösen azokat a magatartásokat, amelyek kárt okoznak, vagy okozhatnak;
- Kötelesek a felek egymással közölni minden olyan tény, adatot és egyéb információt, amely arra utal, hogy a másik fél érdekeit, vagy jogait sérelem éri, vagy érheti;

- Abban az esetben, ha az egyik félnek olyan információ jut tudomására, amely a másik fél üzleti titka, akkor azt köteles az arra vonatkozó rendelkezések szerint kezelni és megőrizni.

4.4. Felelősségkorlátozás

A Szolgáltató a Felhasználó(k) magatartásáért más Felhasználókkal, illetve harmadik személlyel szemben semmilyen felelősséggel, illetve helytállási kötelezettséggel sem tartozik.

A Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget olyan – elsősorban számítástechnikai vírus okozta – károkért, amelyek a Felhasználó számítástechnikai berendezésében vagy egyéb tulajdonában a belépés, a Rendszer használata, a küldött hírjelző levelek megnyitása során keletkezett. A Szolgáltató szintén nem vállal felelősséget a rendszer az internet Szolgáltató hibájából történő elérhetetlenségéért, lassú működéséért.

Kizárt a Szolgáltató felelőssége minden olyan magatartásért (különösen kárért), amely a weboldal (Rendszer) – szolgáltatás – szakszerűtlen, jogszerűtlen, ÁSZF-ellenes használatából ered, illetve a Megrendelő a szolgáltatás igénybe vételével remélt anyagi hasznának a vártnál csekélyebb mértékéért, az anyagi haszon elmaradásáért, illetve veszteségért.

A Szolgáltató szintén nem felelős a személyes, illetve bizalmas információk elvesztéséből, a hardver vagy szoftver egészének vagy egy részének használhatatlanságából, személyi sérülésből illetve bármely kötelezettség teljesítésének elmulasztásából (beleértve a gondatlanságból, jóhiszeműségből vagy az ésszerű gondolkodásból eredő kötelezettségeket) származó, bármilyen jellegű károkért vagy veszteségekéért.

4.5. A Szolgáltató garanciális kötelezettsége

A Szolgáltató a rendszer használatba vételétől **jelen szerződés érvényességének időtartama alatt** jótállást vállal arra, hogy a felhasználói dokumentációnak (on-line help) megfelelően működő programrendszert biztosít a Megrendelő és Felhasználói részére.

A szavatosság érvényesítése érdekében a Megrendelő köteles a szolgáltatásokban jelentkező bármilyen hiányosságot a Szolgáltató felé a problémás szolgáltatás teljesítésétől számított 90 napon belül bejelenteni. A szolgáltatás kapcsán a Megrendelő és Felhasználók számára Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálatot üzemeltet. Ügyfélszolgálat technikai támogatás garanciális hibakezelés és panaszbejelentés elérhetősége e-mailben biztosított az ugyfelszolgalat@icrm.hu címen.

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alapján az esetleg felmerülő és nyilvánvaló hibák kijavítását munkaidőben haladéktalanul megkezdi.

A Szolgáltatót nem terheli a jótállási kötelezettség, ha a bejelentett hiba:

- Megrendelő egyedi, a dokumentáció leírásain túllépő igényeinek kielégítését szolgáló szempontokat próbálnak érvényesíteni;
- Megrendelő által kijelölt képviselő hozzá nem értésére vezethető vissza;
- Dokumentációban meghatározott hardver-szoftver konfigurációtól eltérő működtetésből keletkeznek;
- akár a szerver oldali, akár a felhasználó oldali berendezés nem üzemszerű, a dokumentáció előírásaitól eltérő használat miatt keletkezett;
- a hiba a rendszer futtatásához használt harmadik fél által szállított eszközök hibájából keletkezett.

A szavatossági felelősség körébe eső bármilyen hiba esetén a Megrendelő kizárólagos jogorvoslati lehetősége és a Szolgáltató felelőssége az alábbiakra terjed ki:

(a) a szavatosság megszegését okozó programhibák kijavítására, vagy amennyiben a Szolgáltató nem tudja üzleti szempontból elvárhatónak tekinthető módon lényegileg korrigálni a szavatosság megszegését, a Megrendelő felmondhatja a szerződést,

(b) a problémás szolgáltatások újra elvégzésére, vagy amennyiben a Szolgáltató nem tudja üzleti szempontból elvárhatónak tekinthető módon lényegileg korrigálni a szavatosság megszegését, Megrendelő felmondhatja a vonatkozó szolgáltatásokat, visszaigényelheti a a problémás szolgáltatások után kifizetett díjakat. Ezek a szavatosságok a törvényekben engedélyezett mértékig kizárólagosak. A Szolgáltató által alkalmazott díjak tükrözik az itt meghatározott korlátozást.

4.6. Kártérítési felelősség

A Szolgáltató a jelen megállapodásból és a Megrendelő megrendeléséből származó maximális kárfelelőssége bármilyen – akár szerződésben érintett, akár szerződésen kívüli – kár esetén nem haladhatja meg a Megrendelő által a jelen megállapodás alapján fizetett díjak összegét, és amennyiben az ilyen kár a programok vagy szolgáltatások Megrendelő és Felhasználói általi használatából ered, e kárfelelősség nem haladhatja meg a kárfelelősség alapját képező problémás programért vagy szolgáltatásért a Megrendelő által a Szolgáltatónak fizetett díjak összegét. A Szolgáltató által alkalmazott díjak tükrözik az itt meghatározott korlátozást.

4.7. Alvállalkozó bevonásának feltételei

Teljesítés során Szolgáltató alvállalkozót vehet igénybe.

- Alvállalkozó teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a munkát teljes egészében maga végezte volna el;

- A Szolgáltató szolgáltatás teljesítésébe bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni;
- A Szolgáltató gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a Szolgáltató által vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedik.

A Szolgáltatónak, az alvállalkozó által okozott kárért való maximális felelőssége bármilyen – akár szerződésben érintett, akár szerződésen kívüli – kár esetén nem haladhatja meg a Megrendelő által a jelen megállapodás alapján fizetett díjak összegét, és amennyiben az ilyen kár a programok vagy szolgáltatások Felhasználó általi használatából ered, a kárfelelősség nem haladhatja meg a kárfelelősség alapját képező problémás programért vagy szolgáltatásért a Megrendelő által a Szolgáltatónak fizetett díjak összegét. A Szolgáltató által alkalmazott díjak tükrözik az itt meghatározott korlátozást.

Ezen korlátozás nem érinti a Megrendelőnek azon jogát, hogy az ezt meghaladó kárait közvetlenül az alvállalkozóval szemben érvényesítse.

Jelen szerződés teljesítése során a Szolgáltatónak nem kötelezettsége (felelőssége) a Felhasználók hibás adatrögzítésének feltárása és javítása, illetve az ebből eredő hibakeresés és javítás.

A Weboldal tartalma (pl.: szöveg, adat, videó, audió, kép stb. – a továbbiakban: anyagok) – ide nem értve a Megrendelők által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott anyagokat a Szolgáltató kizárólagos szellemi tulajdonát képezi, annak – akár online, akár nyomtatott vagy bármilyen egyéb módon történő – felhasználására kizárólag a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával (engedélyével) kerülhet sor. A Weboldal egyes részei kizárólag egyéni (saját) felhasználás céljából menthetők vagy nyomtathatók ki. Ez a jogosultság azonban nem jelent hozzájárulást (engedélyt) a letöltött anyagok kereskedelmi céllal történő többszörözéséhez, terjesztéséhez, hozzáférhetővé (letölthetővé) tételéhez, adatbázisban való tárolásához, illetve bármilyen átdolgozásához. A Weboldalon található képeket harmadik személyek csak kifejezett engedéllyel használhatják fel. A felhatalmazás nélkül történő felhasználásuk sérti a szerzői és a személyiségi jogok védelméről szóló jogszabályokat.

4.8. Együttműködési kötelezettség

Amennyiben Szolgáltató a Megrendelőnek kárt okoz – figyelemmel jelen szolgáltatás jellegére – Szolgáltató felelőssége, hogy amennyiben Megrendelő az elvárható gondossággal járt el (például, de nem kimerítően: megfelelő folyamatos adatmentésről gondoskodott, a rendszer-hozzáférési jogosultságokat megfelelően szabályozta, bekövetkezett kár esetén elvárható gondossággal járt el a kárenyhítés során), úgy Szolgáltató köteles az eredeti állapot visszaállításához, továbbá a kárenyhítéshez szakmai támogatást adni, amelyért díjazást nem számíthat fel.

5. Adatmentés

A Szolgáltató biztonsági biztosítékot garantál az esetlegesen előforduló hardver hibák, és környezeti katasztrófák okozta adatvesztés elkerülésére. A webkiszolgálón tárolt összes adat minden éjjel 2-3 óra között kerül mentésre, amely a Szolgáltató Adatbázisának egészét tartalmazza és alkalmas a rendszer esetleges összeomlás utáni visszaállítására.

Karbantartási célból a Szolgáltató üzemeltető személyzete jogosult Megrendelő Szolgáltató rendszerébe bejelentkezni.

A Szolgáltató a szervereken lévő teljes adatállományról, aktív adatbázis területről naponta - 02 órai állapotról - készít biztonsági másolatot - mentést - a (másik) szerver gépre. Max. **3 munkanaponként** az adatbázisszervertől elkülönülő külső adathordozóra kiírásra kerül az aktuális mentés. Ez utóbbi mentés **generációs elven** készül, azaz rendelkezésre áll az **aktuális utolsó 3 nap mentése**, az előző és az azt megelőző 3 nap, stb. mentése.

A Szolgáltató a több éves aktív adatbázis állományokról – automatikusan – negyedévenként archív mentéseket csinál, amelyekről – Megrendelői kérésre, évente egyszer díjtalanul – visszaírást végezhet az aktív adatbázis állományba.

A Szolgáltató köteles a szerver oldali gépi, hálózati vagy program hibából adódó, adatvesztéssel járó vagy adat roncsolódást előidéző hiba esetén - amikor a hibát csak egy korábbi adatbázis állapot visszaállítása szünteti meg - haladéktalanul megkezdeni a helyreállítást. A napi mentés visszaírása esetén a hajnali 02 órakor volt adatbázis állapotra visszaáll a feldolgozás, ha nagyobb hiba következik be, és az adatbázis - esetleg új gépre történő - telepítése szükséges, akkor előző 1-2, maximum 3 nappal korábbi állapotra visszaáll a feldolgozás. (Ekkor a mentés óta a Megrendelő által történt munkavégzés adatai eltűnnek. Ha a Megrendelő saját feldolgozásáról időközben készített mentést, akkor azzal felülírhatja a Szolgáltató által beírt adatállapotot.)

A mentés visszaírási eseménynél - már a leállás bekövetkeztekor - a Szolgáltató köteles értesítést küldeni a Megrendelő számára, ebben ismertetni kell a hiba okát, a mentés - azaz az adatok állapotának rögzült - időpontját, és a várható munkakezdés idejét.

A Szolgáltatási szerződés megszűnése után a Szolgáltató - a szerződés megszűnési dátuma szerint - még **30 naptári napon keresztül az adatbázisban tartja** és menti a Megrendelő feldolgozásainak adatait. 30 nap eltelte után az adatbázisból az adatok és a feldolgozások törlésre kerülnek. (ARCHIV SERVER). A törlésre kerülő adatok esetleges mentéséről és tárolásáról a Megrendelőnek kell gondoskodni. Az adatok - pl. utólagos listakészítési célból történő - visszaírása az adatbázisba, a Megrendelő megkeresése és egyedi megállapodás alapján - mint fizetős szolgáltatás a Szolgáltatótól igénybe vehető. A visszaírás történhet a Megrendelő saját mentéséből, vagy a Szolgáltató korábbi archivált adataiból.

A Szolgáltató a folyamatos munkavégzéshez - a fentiekben leírt módon - rendszeresen mentéseket végez a teljes adatbázisról. Az adatbázis teljes mentése egy időpont szerinti állapotot tartalmaz. Hiba esetén a Szolgáltató a teljeskörű mentésből órákon, nagyobb hiba esetén napokon belül helyreállítja az adatbázist. A Szolgáltató csak **az adatbázis napi, az éjszaka készült teljes körű mentését és hiba esetén a helyreállítást vállalja**. Viszont nem

vállalja az egyes Megrendelők adatvagyonának feldolgozási szakaszok szerinti elkülönülő mentését és megőrzését.

6. Megrendelő kötelezettségei

A Megrendelő köteles a szolgáltatás igénybevételéhez a jelen ÁSZF-t elfogadni, és a teljesítés után járó díjat a Szolgáltatónak határidőre megfizetni. Megrendelő köteles jelen szolgáltatás teljesítéséhez szükséges közreműködést a Szolgáltató részére biztosítani, a szolgáltatás igénybevétele során a vonatkozó jogszabályokat maradéktalanul betartani.

Megrendelő kijelenti, hogy tisztában van az internetes levélküldés szabályaival. Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás használata során előállított adatforgalom tartalmáért. Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljes, vagy részleges korlátozására (felfüggesztésére), amennyiben Megrendelő a szoftver használatával harmadik fél érdekeit vagy a vonatkozó hatályos jogszabályokat sérti.

A Megrendelő nem veheti igénybe az iCRM SaaS Szolgáltatást olyan vállalkozás támogatására, mely illegális tevékenységet folytat, illetve más olyan tevékenységet, amelyet a Szolgáltató erkölcsstelennek vagy egyéb szempontból kifogásolhatónak tart.

A regisztráció, valamint a megrendelés folyamán a Megrendelő köteles a hozzá köthető, valós adatokat megadni. A Szolgáltató, amennyiben tudomására jut, hogy a Megrendelő által megadott adatok köre nem valós elemeket (is) tartalmaz, jogosult regisztrációt visszautasítani, illetve a hozzáférést részlegesen, vagy teljes egészében korlátozni, illetve a Megrendelőt az iCRM SaaS online szolgáltatásának használatából kizárni.

6.1. A Megrendelő kötelezettsége a jogszabályok ismeretére és helyes alkalmazására

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy jelen bekezdés megszegése esetén, külön kártérítési felelősség nélkül felfüggeszse a Megrendelő hozzáférési jogát a rendszerhez.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy a saját maga illetve Felhasználói által szerkesztett és feltöltött adatokért a Szolgáltató semmilyen kötelezettséget nem vállal, jogilag teljes mértékben a Megrendelő a felelős.

6.2. A Megrendelő felkészülése a programok használatára

A Megrendelő vállalja, hogy meggyőződik róla, hogy a rendszer az elvárásainak, igényeinek megfelelően működik, valamint a szükséges kliens oldali berendezések, hálózat, internet elérés, stb. a folyamatos munkavégzéshez rendelkezésre állnak. Továbbá a Megrendelő vállalja, hogy az SaaS üzemmódban történő igénybevételhez, a folyamatos önálló munkavégzéshez szükséges mértékű ismeretet elsajátítja.

A felkészülési munkát akadályozó problémák bejelentésével - program, szerver, hálózati hiba esetén - díjtalanul fordulhat a Szolgáltató ügyeletéhez, amely munkaidőben, haladéktalanul hozzákezd a hiba elhárításához. Sem a felkészülés, sem a szerződés érvényessége alatt díjtalan oktatási tevékenységet nem lehet az ügyeletről igényelni.

A szerződés érvényessége alatt a Megrendelő tudomásul veszi, hogy ha a Szolgáltatóhoz fordulásának oka nem program, szerver vagy hálózati hiba – amely az Ügyfélszolgálat közreműködésével elhárítható –, hanem a munkavégzést az ismerethiány, hibás kezelés akadályozza, azaz oktatási tevékenységet kell az ügyeletnek folytatni a Megrendelő munkavégzésének segítésére – ez akár telefonon, személyesen, levelezéssel stb. történik –, akkor a Szolgáltató Ügyfélszolgálat az időráfordítást a mindenkori árjegyzék szerint kiszámlázza a Megrendelőnek. A Szolgáltató minden egyes ilyen ráfordításról 3 munkanapon belül e-mail üzenetet küld a Megrendelőnek, feltüntetve a Szolgáltató dolgozó nevét, a téma rövid megnevezését, időtartamot és díjat. Amennyiben a Megrendelő további 3 munkanapon belül nem vitatja az értesítés adatait, akkor a Szolgáltató a terhelést elfogadottnak tekinti és a kereskedelmi munkatársak a díjat a következő esedékes számlázásban szerepeltetik.

6.3. Adatvagyon megőrzése

A rendszer működtetése során a Megrendelő által, az adatbázisba bevitt adatokból adatvagyon keletkezik. Az adatvagyon időben korlátlan tulajdonosa a Megrendelő. A Megrendelő kizárólagosan felelős az adati jogszerűségért, valóságért, integritásáért, helyességéért és minőségéért. Az adatvagyonhoz való hozzáférés elsődleges módja az ICRM SaaS Szolgáltatással történő feldolgozás. A Szolgáltató az adatbázist menti és Megrendelő kérésére megküldi részére. A Megrendelőnek egyéb lehetősége is van az adatvagyonának megőrzésére, mivel a rendszer működésének, szolgáltatásainak, számos olyan kiírási, lista lehetősége van, amelyben a feldolgozások alapadatait tételesen, teljes körűen ki lehet írni listákra, ezek: Acrobat (PDF), Comma delimited (CSV), Excel 97-2003(XLS), Rich Text Format (RTF), TIFF file és WEB Archive (HTML). Ezek a kiíratási lehetőségek ember által, számítógépi feldolgozás nélkül értelmezhetőek és a kiíratások után folyamatosan rendelkezésre állnak a Megrendelőnek. Megfelelő rendszeres kiíratásokkal, archiválásokkal a Megrendelőnek folyamatosan rendelkezésre áll a feldolgozás összes adata.

A Szolgáltató nem felelős az olyan adatvesztésért, sérülésért, változásért, illetőleg bármilyen korlátozásért, amelyért harmadik személy a felelős.

Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal óvja a Felhasználó által a Szolgáltató által biztosított szerverein elhelyezett adatokat, azonban nem vállal felelősséget az adatokért, sem az adatok elvesztéséből származó károkért. Felhasználó az adatokat saját felelősségére tárolja a Szolgáltató által biztosított szervereken.

6.4. Tiltalmak:

A Megrendelő számára jelen ÁSZF-ben, valamint a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvényben kifejezetten biztosított jogokon kívüli, az iCRM feletti szellemi alkotáshoz fűződő összes jogot a Szolgáltató fenntartja. Megrendelő nem jogosult az iCRM többszörözésére, átdolgozására, feldolgozására, fordítására, illetve bármely más módosítására.

Megrendelő nem folytathatja az iCRM rendszer vagy másolataival kapcsolatban különösen az alábbi tevékenységeket: (a) felhasználási engedélyek adása vagy átruházása, jogosultságok engedményezése, kereskedelem, az iCRM rendszer alkotórészeire szétválasztása, illetve ezek megkísérlése, forráskód felhasználása, módosítása, terjesztése, továbbadása, bér munka (a Rendszer alapján, vagy azzal összefüggésben informatikai területen szolgáltatások nyújtása harmadik fél részére).

A szoftvert tilos visszafordítani, visszafejteni, belső felépítését elemezni, kivéve, ha az alkalmazandó jogszabályok kifejezetten kizárják, illetve korlátozzák a fenti tiltás alkalmazását.

Megrendelő nem továbbíthat bármilyen károkozó férget, vírust vagy egyéb romboló természetű kódot.

A Megrendelőnek a Szolgáltató által biztosított joga nem ruházhatóak át sem harmadik személyre, sem Felhasználási Szerződésben foglalt bármely jog késedelmes érvényesítése, illetve érvényesítésének elmulasztása nem jelenti a jogok érvényesítéséről való lemondást, illetve valamely jog részleges vagy kizárólagos érvényesítése nem zárja ki a többi, illetve a fennmaradó jog érvényesítését.

6.5. Adatváltozás bejelentése

Megrendelő köteles az adatiban bekövetkezett változásokat haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő károkért Megrendelő felelősséggel tartozik.

7. Az iCRM SaaS Szolgáltatás bérleti díja

Megrendelő köteles az igénybe vett szolgáltatás ellenértékét megfizetni a Szolgáltató részére, melynek összege a Szolgáltató díjszabásában szerepel. A Díjszabás az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi. Szolgáltató díjszabását bármikor egyoldalúan módosíthatja, mely módosításról Szolgáltató minden esetben köteles írásos formában tájékoztatni Megrendelőt.

A Megrendelő elfogadja, hogy automata számlázási rendszer alkalmazása esetén a Szolgáltató a fenti beállítások szerint állítja ki a számlát. Új felhasználó aktiválásával, adott hónaptól - ideértve az aktiválás hónapját is- adott Felhasználó után is számláz. Inaktívált

Felhasználó esetén, az inaktíválás hónapja az utolsó számlázási hónap az Inaktívált Felhasználó vonatkozásában.

iCRM SaaS Szolgáltatás 30 napos ingyenes próbaidő

Minden először regisztrált Megrendelő az első iCRM SaaS fiókjának igénylésekor 30 napos ingyenes próbaidőt vehet igénybe. Ez alatt az időszak alatt az iCRM SaaS Szolgáltatás minden alapfunkciója a normál használati feltételeknek megfelelően működik, az teljes értékű iCRM SaaS Szolgáltatásként használható.

Az ingyenes próbaidőszak végéig az iCRM SaaS Szolgáltatás működése külön indoklás nélkül, bármikor felmondható, bármely fél részéről.

A próbaverzió felmondását követően adatainak tárolásáról Megrendelő külön írásbeli nyilatkozattal rendelkezhet.

A próbaidőt követően, Megrendelő a Megrendeléskor rendelkezhet, az adatbázis további használatáról, vagy új üres adatbázis indításáról.

7.1. iCRM SaaS Szolgáltatás bérleti díjak fizetési feltételei

A bérleti díjat a Megrendelő előre fizeti meg a Szolgáltató számára havi, negyedéves vagy éves időszakra, a megrendelésben vállaltak szerint. A befizetett összeget a Szolgáltató tartja nyilván, és Megrendelő számára - igény esetén - havi rendszerességgel biztosít elszámolást az aktuális egyenleg felhasználásáról.

A Megrendelő a befizetést banki átutalással köteles teljesíteni a Szolgáltató bankszámlájára.

A bérleti díj megfizetése (teljesítés) attól a naptól kötelező, amikortól a rendszer kilép a 30 napos ingyenes próbaidőszakból.

A díjfizetéssel érintett hónap számlázása a hónap első napján történik, az ingyenes próbaidőszak lejártát követő törthónap esetét kivéve.

Megrendelő köteles számláját a számlán jelzett határidőig – teljesítéstől számított 5 munkanapon belül - kiegyenlíteni. Szolgáltató a számlakiállításának napján ellenőrzi a Megrendelő adatbázisában az aktuális (létrehozott és törölt) felhasználók számát, és a változásoknak megfelelő korrekciókat a bérleti díjban jogosult érvényesíteni.

Aktív Megrendelőnek minősülnek azok, akiknek lehetősége (jogosultsága) van az iCRM SaaS Szolgáltatásba bejelentkezni.

Az iCRM SaaS Szolgáltatásba egy Felhasználóval csak egy valós személy jelentkezhet be. Külön személyeknek külön Felhasználó (hozzáférési jog) használata szükséges.

Az iCRM SaaS Szolgáltatás bérleti díja hozzáférési jogosultság – lehetőség – alapján számolandó, az adott napi tényleges bejelentkezéstől függetlenül.

A rendszeres bruttó bérleti díj a választott csomag (funkcionalitás) licenc díja valamint az aktív Felhasználók száma alapján kerül kiszámításra. Az online szolgáltatásként bérelhető iCRM SaaS Szolgáltatás rendszeres bérleti díja tartalmazza:

- a szoftver folyamatos üzemeltetését a későbbiekben meghatározottak szerint,
- továbbá magában foglalja a naponkénti adatmentés elkészítését, és a kiszolgáltatótól független helyen történő tárolását.
- 1 db üres adatséma létrehozását
- a bérleti díjban foglalt felhasználószám erejéig
- a napi adatmentést
- korlátlan számú belépést a Rendszerbe
- garantált ügyfélszolgálati segítséget 1 munkanapon belül, 24 órás technikai és 7 órás biztonsági felügyeletet
- a folyamatos fejlesztéseket

A Megrendelő a kifizetést Forintban teljesíti Szolgáltató számlájára, és maga viseli az átutalás költségeit.

A Szolgáltató a szolgáltatás üzemeltetése során az árakat normál, rendeltetésszerű felhasználás mellett tudja biztosítani. Normál, rendeltetésszerű felhasználás alatt kell érteni többek között a Megrendelőnként átlagosan maximum 5 GB tárhely használatát.

Az iCRM SaaS Szolgáltatás bérleti díját, a mindenkori díjszabás tartalmazza (lásd. 1. sz. melléklet). A díj nem tartalmazza az általános forgalmi adót.

7.2. Eseti szolgáltatási díjak

A 7.1 pontban meghatározott feladatokon kívül az iCRM SaaS Szolgáltatás igénybevételének támogatására Szolgáltató további kiegészítő szolgáltatások elvégzésére vállalkozik. Ezen szolgáltatások körét és díjazását az 1.sz melléklet Díjtáblázat tartalmazza. Ezen szolgáltatásokat Megrendelő a sales@icrm.hu e-mail címen tudja igényelni. A szolgáltatás megkezdése előtt a két fél írásban egyedi szerződést köt a szolgáltatások elvégzésére, mely tartalmazza a megállapodott feladatok körét, határidejét, értékét valamint a fizetési feltételeket. Ezek számlázása utólag, eseti szerződésben foglaltak alapján történik.

7.3. Szolgáltatás és árak módosítása

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bármikor, és időről időre módosíthatja / frissítheti a szolgáltatást (vagy annak bármely részét), külön értesítéssel vagy értesítés nélkül.

A szolgáltatás ára, beleértve, de nem kizárólag a havi előfizetési díjak, 30 napos előzetes értesítés után változhatnak. Ilyen értesítés bármikor adható az Ügyfél e-mail címére történő megküldéssel, a szolgáltatáson belüli vagy a www.icrm.hu oldalon történő közzététellel.

Szolgáltató nem vonható felelősségre a Megrendelő vagy bármely harmadik személy által a szolgáltatás árazásának vagy bármely egyéb módosításának kapcsán.

7.4. Jogtalan programhasználat

Az iCRM szerződés nélkül, gazdasági haszon elérése céljából történő használatával, vagy igénybe vett, de ki nem fizetett szolgáltatásokkal valósul meg a jogtalan programhasználat. Jogtalan programhasználat keletkezik akkor is, ha a tárgy hó, negyedév vagy év használati díját nem fizeti ki a Megrendelő, de a számla fizetési határideje alatt a Megrendelő működteti a programokat és/vagy a szerződés megszüntetési szándékát későn jelzi. Jogtalan programhasználat díjfizetési kötelezettséget keletkeztet, amelyet a Szolgáltató jogosult 8 napos fizetési határidővel kiszámlázni.

7.5. Fizetési késedelem

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy késedelmes fizetés esetén a számla fizetési határidejének lejártakor a szolgáltatást részben, vagy teljes egészében korlátozza (felfüggeszse). A Szolgáltató bérleti díjak a fizetési késedelem miatti felfüggesztés alatti időszakokra is fizetendőek, azonban a Megrendelő kérésére történő felfüggesztés esetén a felfüggesztési időszakban nem kerül számlázásra a rendszer.

Szolgáltató jogosult a fizetési határidő eredménytelen leteltét követően, a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresével megegyező mértékű késedelmi kamatot számítani a Megrendelő hátralékos, ki nem fizetett tartozása után a késedelem első napjától számítva.

8. Magatartási kódex és a spammal kapcsolatos szabályok

Megrendelő az ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal a Megrendelő és Felhasználói által a vonatkozó jogszabályok megsértéséből eredő károkért, büntetéséért. Megrendelő és Felhasználó a program használata, során fokozott figyelemmel köteles eljárni a tömeges e-mail küldés során is.

8.1. Feltételek

Ahhoz, hogy Megrendelő használhassa az iCRM SaaS Szolgáltatást tömeges, reklámcélú üzenetek kiküldésére, meg kell felelnie az alábbi feltételeknek. Megrendelő kijelenti, hogy a fenti üzenetek küldésekor **nem használ jogtalanul:**

- vásárolt listát
- bérelt listát
- más cégben felépített listát

Tehát az iCRM SaaS Szolgáltatásból Megrendelő csak olyan listára küldhet reklámcélú üzeneteket, melynek tagjai kifejezetten neki és kifejezetten az adott tartalom küldésére adtak hozzájárulást. Amennyiben Megrendelő még nem rendelkezik listával, mert vállalkozása a közelmúltban alakult, helyezzen el egy, a Szolgáltató rendszerben elkészíthető feliratkozó formot weboldalán, illetve használjon dupla opt-in feliratkozást, hogy bizonyítékkal rendelkezessen arról, hogy listájának tagjai valóban hozzájárulásukat adták az üzenetek kiküldéséhez.

8.2. Tiltott tartalom

Megrendelő nem küld olyan email-t, SMS-t vagy csatolt állományt az iCRM SaaS Szolgáltatásból, mely:

- pornográf vagy szexuális tartalmú
- prostitúciót hirdet
- illegális tevékenységre biztat
- illegális termékeket vagy szolgáltatásokat hirdet
- sérti mások személyét, jogait vagy vallási meggyőződését
- a jó ízlést sértő, trágár kifejezéseket tartalmaz
- a szerzői jog, szabadalom, védjegy, üzleti titok vagy szellemi tulajdon jogának megsértését valósítja meg
- a hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása miatt más személy vagy vállalat üzenetének tűnik, azaz elküldésével a feladó hamisítást, más személy színlelését vagy megszemélyesítését valósítja meg

Illetve kerüli az olyan kifejezések használatát, melyeket a spam szűrők spam-gyanúsként értékelnek, tehát nem küld olyan üzenetet, mely:

- gyógyszerészeti készítményeket hirdet
- MLM tevékenységre biztat
- szerencsejátékokat hirdet
- adósságrendező hitelt vagy kölcsönt hirdet
- egészségmegőrző termékeket, vitaminokat vagy gyógyhatású készítményeket hirdet
- gyors pénzszerzésre alkalmas tevékenységet hirdet
- otthoni, bedolgozó munkát hirdet

9. Munkatársak, illetve harmadik személy elérési jogosultságának kezelése

9.1. A munkatársak hozzáféréseinek kezelése

A munkatársak Rendszer elérési jogosultságának kezelését a Megrendelő végzi az erre a célra kijelölt rendszergazdai Felhasználóval. A Megrendelőnek lehetősége van munkatársat hozzáadni, törölni illetve a meglévő munkatársak adatait módosítani, továbbá munkatársat aktiválni, inaktiválni.

A Megrendelő jelszavainak biztonságos tárolásáért, illetve az ebből eredő károkért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

A Megrendelő köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy megakadályozzon minden jogosulatlan hozzáférést a szolgáltatáshoz vagy a dokumentációhoz, ilyen eset felmerülése esetén pedig haladéktalanul tájékoztatni a Szolgáltatót.

9.2. A szolgáltatás nyilvános helyen történő használata

Amennyiben a Felhasználó az iCRM SaaS Szolgáltatást nyilvános helyen (pl. internetkávézó stb.) használja, a rendszerben megvalósított védelmi intézkedések mellett az adatok védelme érdekében Felhasználó köteles minden tőle elvárhatót megtenni.

A Felhasználó fenti kötelezettségének elmulasztása esetén bekövetkező adatvesztésért, illetőleg egyéb károkért Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal.

10. Titoktartás, adatvédelem

Jelen szerződés rendelkezéseinek függvényében, egyik fél sem fedheti fel egy harmadik Fél előtt a szerződés teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, üzleti titkokat.

A Szolgáltató kötelezi magát arra, hogy védi és őrzi, üzleti titokként bizalmasan kezeli a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat, bizalmas adatokat, információkat, bizalmas információkat, dokumentumokat, és minden erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy azok megfelelő védelmét biztosítsák.

Felek együttesen tudomásul veszik és elfogadják, hogy üzleti titkot képez mindaz az információ, amelyhez a szerződés teljesítése során egymással kapcsolatban hozzájutnak. Ilyen információt mindkét fél csak saját ügykörén belül, a szerződés teljesítése érdekében használhat fel, harmadik személy tudomására nem hozhatja, nem nyilvánosságra szánt adatot harmadik személy számára hozzáférhetővé nem tesz, tartózkodik minden olyan magatartástól, amely a másik fél jó hírnevét, hitelképességét sértené vagy veszélyeztetné, illetve tartózkodik minden hasonló ráutaló magatartástól is.

Felek a tudomásukra jutott adatokat, információkat csak a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve ha a közlésre jogszabály kötelez.

Ezen titkok megsértése esetén az érvényes jogszabályoknak megfelelően Felek teljes körű kártérítési kötelezettséggel tartoznak egymásnak.

Felek megállapodnak, hogy nem minősül bizalmas információnak az olyan információt amelyet:

- közzétettek a másik fél írásbeli beleegyezésével
- közzétettek, hogy eleget tegyenek bármely idevágó törvény, rendelkezés vagy bármely szabályozó testület előírásainak vagy bármely bírósági vagy szabályozási eljárásnak; feltéve, ha mindegyik Fél az ilyen törvény, szabályozás vagy szabály által gyakorolható és megengedett mértékig minden ésszerű erőfeszítést megtesz az információ kijutásának megakadályozására vagy korlátozására és erről azonnal tájékoztatja a másik Felet
- amely szabadon felhasználható vagy törvényesen azzá válik

A Felek titoktartási kötelezettsége vonatkozik a bármelyikük által harmadik féllel kötött titok- és adatvédelmi megállapodás hatálya alá eső, a szolgáltatás teljesítése során tudomásukra jutott információra is. Ilyen jellegű titok- és adatvédelmi megállapodás meglétéről, illetve ezen megállapodások titokköréről a Felek egymást tájékoztatják.

A Szolgáltató alkalmazottai nem férhetnek hozzá a rendszerekben tárolt adatokhoz (ügyfelek adatai, email címek, kampány beállítások, sablonok stb.). Megrendelő tudomásul veszi, hogy hibaelhárítás esetén, az ő kifejezett kérése esetén, a feltárt hibák elhárítása céljából előfordulhat, hogy a Megrendelő adatai a Szolgáltató részére átmenetileg hozzáférhetővé válnak. Az ügyfélszolgálat működtetése során a feltétlen szükséges rendszerbeállítások láthatóvá válhatnak Szolgáltató előtt (státuszok, extra mezők listája és lehetséges értékeik).

Szolgáltató azonban kijelenti, hogy működése során bármilyen okból tudomására jutott adatokat az üzleti titokra vonatkozó szabályok legteljesebb betartásával, bizalmasan kezeli.

A Megrendelő és Felhasználó kizárólagos felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. A Megrendelőt és Felhasználót a felhasználói jelszavak titokban tartása tekintetében teljes körű és kizárólagos felelősség terheli.

A Szolgáltató a Megrendelő által önkéntes adatszolgáltatás keretében rendelkezésére bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeli, kizárólag az egyes Felhasználók azonosításához, illetve a szolgáltatás teljesítéséhez, a sikeres teljesítéshez szükséges mértékben és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 13/A. §-ában meghatározottak szerint használja fel. A Megrendelő személyes adatainak jelen szerződésben meghatározott felhasználásához jelen Szerződés megkötésével egyben hozzájárulását adja.

A Szolgáltató köteles a Megrendelő személyes adatait a Megrendelő kérésére haladéktalanul törölni. Amennyiben a Megrendelő a törlést nem kéri, a szerződés megszűnését követően a Szolgáltató a Megrendelő adatait 30 napig tárolja.

A felek titoktartási kötelezettség azonban a szerződés megszűnését követően is korlátlan ideig fennmarad.

10.1. Naplóbejegyzések használata

A Weboldal úgynevezett naplóbejegyzéseket használ, mely naplóbejegyzések tartalmazzák az internet protokoll címet (IP cím), a Felhasználó által használt böngésző típusát, az Internet szolgáltatót, dátum/ idő bélyegzőt, a hivatkozó és kilépő oldalak címét és a kattintások számát a Weboldal látogatása alatt. Előbbiek célja, hogy a Szolgáltató ennek segítségével látogatási szokásokat elemezzen annak érdekében, hogy a Weboldal kezelése és adminisztrációja hatékonyabb legyen. A naplóbejegyzésekben tárolt adatok semmilyen módon nem kapcsolhatóak konkrét természetes személyhez.

A Szolgáltató a Weboldalon úgynevezett anonim látogatásazonosítót (cookies) alkalmaz a Weboldal Felhasználói preferencia szerinti optimalizálása érdekében.

Előbbi alkalmazásokat, illetve az azokhoz kapcsolódó adatkezelést, műveleteket a Megrendelő az ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi és elfogadja.

11. Vis maior

Egyik fél sem felelős a jelen Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem szerződésszerű teljesítéséért, a teljesítés késedelméért vagy a nem teljesítésért, ha ezek bekövetkezése vis maior következménye.

A Felek a Ptk. vis maior meghatározását fogadják el.

Az a fél, akinek érdekkörében a vis maior bekövetkezik, köteles a vis maior tényéről, okáról és várható időtartamáról a másik felet ajánlott levélben haladéktalanul értesíteni. Az értesítést elmulasztó fél az ebből eredő kárért korlátozás nélkül felel.

A Szerződésben foglalt határidők a vis maior időtartamával meghosszabbodnak. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 60 napot, mindkét félnek jogában áll a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Vis maior esetén mindkét fél mentesül a szerződés teljesítésének kötelezettsége alól azonban annak bekövetkezése nem érinti az ezt megelőzően teljesített szolgáltatások, vagy a már átadott termék ellenértékének megfizetésére vonatkozó kötelezettségeket.

12. Szerződés megszűnésének esetei

A Megrendelő jelen szerződést 15 napos hatállyal felmondhatja külön indoklás nélkül. Ebben az esetben a Szolgáltató az adatok tekintetében a 4. pontban foglaltak szerint jár el, az előre kifizetett bérleti díj arányos részét pedig 30 napon belül visszatéríti a számára, amennyiben a Megrendelő kifizette esetleges tartozását; tehát ha korábban számlatartozás miatt Rendszere felfüggesztésre került, kizárólag a felfüggesztés feloldása után.

Szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést az alábbi esetekben:

- Megrendelő az esedékes szolgáltatási-díjfizetési kötelezettségével 5 munkanapot meghaladóan késedelembe esik
- Megrendelő az egyedi szerződés szerinti pénzügyi teljesítéssel 30 napot meghaladóan késedelembe esik.
- 60 napot meghaladó vis maior esete
- ha a Megrendelő a szerződés rendelkezéseit súlyosan megsérti
- ha a Megrendelő vagy Felhasználó olyan magatartást tanúsít, amely a Szolgáltató – illetve az egyes Felhasználók – jogos érdekeit, különösen, de nem kizárólagosan, a Szolgáltató jó hírnevét sérti, vagy magatartása eredményeként a szerződés további fenntartása a Szolgáltató részéről nem várható el
- ha utóbb kiderül, hogy Megrendelő által a regisztráció során megadott adatok nem felelnek meg a valóságnak, illetve az ASZF rendelkezéseinek
- ha Megrendelő a Szolgáltatót egyéb módon megtéveszti

A szerződés rendkívüli felmondása kizárólag írásban – a szerződésszegő félnek a regisztráció során megadott email címre küldött e-mailben – történhet. Az iCRM SaaS Szolgáltatásban rögzített adatok tulajdonosa a Megrendelő, így a szerződés bármely fél általi felmondása esetén a Szolgáltató az adatok tekintetében a 4. pontban foglaltak szerint jár el, amint a Megrendelő rendezi a számláját.

A Megrendelő ezután jogosult más üzemeltető támogatását igénybe venni, azonban a szoftver forráskódjához nem férhet hozzá. A felek a szerződés megszűnésekor egymással szemben teljes körűen elszámolnak.

A megállapodás megszűnte vagy lejártja után is érvényben maradnak a felelősség korlátozására, a jogsértés esetén történő kártérítésre és a fizetésre vonatkozó, illetve mindazon más rendelkezések, amelyeket a felek jellegüknél fogva fennmaradónak szántak.

13. Értesítések, kommunikáció

A Felek kötelesek minden olyan tényről, körülményről, adatról és egyéb információról egymásnak magyar nyelven írásban beszámolni, amelynek birtokában vannak és az a másik fél szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez, a szerződéssel összefüggő jogos érdekeinek megóvásához, illetve ebből eredő jogainak gyakorlásához szükséges, azt

elősegíti, vagy megkönnyíti. Ez alól a kötelezettség teljesítése alól nem mentesít az a körülmény, hogy a másik fél egyéb forrásból hozzájutott a szükséges információhoz.

Az egyik Fél által a másiknak küldött összes értesítést, nyilatkozatot vagy számlát írásban elsődlegesen e-mailben kell megküldeni.

Jelen jogviszony körébe eső minden jognyilatkozatot - eltérő rendelkezés hiányában - a Felek csak írásban tehetnek és fogadnak el joghatályosnak.

A Felek az értesítési adatokat a másik Fél írásbeli értesítésével módosíthatják.

Az írásbeli – e-mail - értesítések, nyilatkozatok és számlák kézbesítettnek és érvényesnek tekintendők, amennyiben az átvételről igazolás készült, akkor abban az időpontban, amennyiben az átvétel nem igazolható az igazolt elküldést követő 24 óra elteltével.

Megrendelő köteles haladéktalanul, de legkésőbb tárgyható 3. munkanapjáig írásban jelezni Szolgáltató felé, amennyiben az esedékes számla kézbesítése részére nem történt meg tárgyható első napjáig.

Megrendelő e kötelezettségének elmulasztása a szerződés rendkívüli felmondását vonhatja maga után.

14. Vitás kérdések rendezése

Megrendelő esetleges panaszaival a Szolgáltatót az alábbi elérhetőségek egyikén keresheti fel: Fax: + 36 (1) 690-1801, email: ugyfelszolgalat@icrm.hu.

A Megrendelő elfogadja, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatára kizárólag a 30 napos tesztidőszakukat töltő Megrendelőknél, illetve az aktív Rendszerrel rendelkező aktív Megrendelőknél áll a rendelkezésére; tehát azoknak, akiknek nincs számlatartozásuk, illetve amennyiben korábbi számlatartozás miatt a Rendszerük felfüggesztésre került, kizárólag a felfüggesztés feloldása után. Egyéb személyek kiszolgálását a Szolgáltató ügyfélszolgálatára megtagadhatja. Telefonon a Megrendelők és Felhasználók hétköznap, hétfőtől-csütörtökig 9.00 és 17.00 óra között pénteken 9.00 és 15.00 között kereshetik fel a Szolgáltató ügyfélszolgálatát.

A Szolgáltatónak és a Megrendelőnek meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján, békésen rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük jelen szerződés keretében vagy a szerződéssel kapcsolatban merült fel. Minden, a szerződés megkötése után felmerülő, a szerződés teljesítését akadályozó körülményről a felek kölcsönösen kötelesek egymást a körülmény tudomásukra jutását követően haladéktalanul tájékoztatni.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a hatályos magyar Polgári Törvénykönyv, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI törvény, továbbá a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) kormányrendelet szabályai az irányadóak.

Díjtáblázat

Érvényes: 2014.01.01.

A táblázatban feltüntetett díjak nettó árak, nem tartalmazzák az Általános Forgalmi Adót.

| Csomag neve | Limited Csomagár 5 felhasználóig nettó havidíj | Medium Csomagár 6-10 felhasználóra nettó havidíj | Large Csomagár 10 felhasználó felett |
|--|---|---|--|
| START csomag (Ügyfél adatok, kör e-mail küldése, aktivitások) | 3 000 Ft | 5 000 Ft | egyedi árazás |
| SALES csomag (1. csomag + aktivitások, projektek, kereskedelmi lehetőségek, számlák) | 12 000 Ft | 20 000 Ft | egyedi árazás |
| MARKETING csomag (1. csomag + Teljes marketing funkcionalitás) | 12 000 Ft | 20 000 Ft | egyedi árazás |
| KOMPLEX csomagár (Teljes funkcionalitás) | 18 000 Ft | 30 000 Ft | egyedi árazás |

Szolgáltatási díjak:

| | |
|--|-----------------------------|
| Telefonos tanácsadás/oktatás: | 5.000 Ft/óra |
| Személyes tanácsadás/oktatás: | 8.000 Ft/óra |
| Kiszállási díj: | 9.500 Ft/kiszállás |
| Útiköltség: | 105 Ft/Km |
| Új adatséma (üres, vagy meglévőből mentett): | 7.000 Ft/séma |
| Adatátöltés iCRM adatbázisok között: | 20.000 Ft/adatkör |
| Egyéb testreszabás, migrálás külső rendszerből, interface külső rendszerrel, csoportos oktatás: | Egyedi megállapodás szerint |