

The GTC of OTRS Magyarország Kft.**Az OTRS Magyarország Kft. ÁSZF-je****1. Scope of application**

1.1. These General Terms and Conditions ("GTC") apply to all contracts between OTRS Hungary Ltd. OTRS, headquartered in Hungary, 1062 Budapest, Váci út 1-3. 3. em. 318. ajtó, and its customers in which reference is made to the applying of these GTC.

1.2. Deviating, conflicting or supplementary general terms and conditions of the customer shall only become part of the contract if and to the extent that OTRS has expressly agreed to their applying.

1.3. Individual agreements and details in our offers and order confirmations take priority over the GTC.

2. Conclusion of the contract

A contract between OTRS and the customer ("Agreement") is concluded if the customer accepts OTRS's contractual offer within the acceptance period granted to the customer or, in the case of an order by the customer, by an order confirmation from OTRS.

3. Subject matter of the contract

3.1. OTRS is the owner of proprietary software with open-source software components, which it provides to its customers for use via the Internet (Software as a Service, "SaaS") or as an on-premise solution. In addition, OTRS provides support and consulting services in connection with its software.

3.2. SaaS services:

OTRS grants to the customer a non-exclusive, non-sublicensable and non-transferable right, limited in time to the term of the Agreement, to use the current version of the contractual software for the contractually agreed number of users by means of access via a browser in accordance with the contractual provisions for its own business purposes. For this purpose, OTRS shall make the contractual software and the customer data available for use by the customer via an internet connection from the start of the term.

1. Alkalmazási terület

1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) az OTRS Magyarország Kft. (a továbbiakban: OTRS; székhely: 1062 Budapest, Váci út 1-3. 3. em. 318. ajtó) és ügyfelei közötti minden olyan szerződésre vonatkoznak, amely hivatkozik a jelen ÁSZF alkalmazására.

1.2. Az ügyfél eltérő, ellentmondó vagy kiegészítő általános szerződési feltételei csak akkor és olyan mértékben válnak a szerződés részévé, ha és amennyiben az OTRS kifejezetten beleegyezett azok alkalmazásába.

1.3. Az ajánlatainkban és rendelési visszaigazolásainkban szereplő egyedi megállapodások és részletek elsőbbséget élveznek az ÁSZF-fel szemben.

2. A szerződés megkötése

Szerződés jön létre az OTRS és az ügyfél között („Szerződés”), ha az ügyfél elfogadja az OTRS szerződéses ajánlatát az ügyfélnek megadott elfogadási időszakon belül, vagy az ügyfél megrendelése esetén az OTRS általi megrendelés-visszaigazolásával.

3. A szerződés tárgya

3.1. Az OTRS tulajdonosa a nyílt forráskódú szoftverkomponenseket tartalmazó saját fejlesztésű szoftverének, amelyet ügyfelei számára az interneten keresztül távoli eléréssel (Software as a Service, „SaaS”) vagy helyszíni telepítéssel (on-premise) biztosít. Az OTRS emellett támogatási és tanácsadási szolgáltatásokat is nyújt a szoftverével kapcsolatban.

3.2. SaaS-szolgáltatások:

Az OTRS nem kizárólagos, időben a Szerződés időtartamához igazodó, korlátozott tartalmú (, allicencbe, vagy kereskedelmi forgalomba nem hozható és nem átruházható a Szoftver) felhasználási jogot ad az ügyfélnek arra, hogy a szerződéses szoftver aktuális verzióját használja a szerződésben megállapodott számú felhasználó számára internetböngészőn keresztül, a szerződéses rendelkezéseknek megfelelően, saját üzleti céljaira. E célból az OTRS a szerződéses szoftvert és az ügyfeladatokat a futamidő kezdetétől internetkapcsolaton keresztül elérhetővé teszi az ügyfél számára.

3.3. On-premise services:

OTRS grants to the customer the non-exclusive, i.e. non-sublicensable and non-transferable right, limited in time to the term of the Agreement, to use the current version of the contractual software at the time of the conclusion of the Agreement for the contractually agreed number of users for its own business purposes. If and to the extent that OTRS provides the customer with new versions, updates, upgrades, modifications or extensions of the contractual software during the term of the Agreement, the provision in sentence 1 shall also apply to these. A connection to cloud.otrs.com via HTTPS is required for the installation and use of the software. Use of the software also requires registration of the customer system.

3.3.1 The customer shall immediately notify OTRS of any changes to the operating environment (platform) of the contractual software that may affect the contractual services of OTRS before the work is carried out. The customer shall provide all necessary information and documents within a reasonable period of time, at the latest 4 weeks after conclusion of the Agreement.

3.3.2 The customer must make the necessary technical and organisational preparations as specified by OTRS for services that are provided via remote access.

3.3.3 The customer is obliged to provide sufficiently qualified contact personnel.

3.4. The contractual software contains components that are licensed as open-source software. According to the open-source definition of the Open-Source Initiative, open-source software is software that is licensed by the respective rights holders to anyone for comprehensive use free of licence fees and whose source code is available. The customer can acquire a simple right of use to the open-source software used from the respective rights holders under the conditions provided for in the applicable open-source licences. As long as the customer uses the open-source components exclusively internally, the customer has no licence obligations towards the rights holders of these open-source components. The provisions in sections 3.2 and 3.3 shall only apply to the components of the

3.3. On-premise szolgáltatások:

Az OTRS biztosítja az ügyfélnek a nem kizárólagos, időben a Szerződés időtartamához igazodó, korlátozott tartalmú (al-licencre, vagy kereskedelmi forgalomba nem hozható és nem átruházható a Szoftver) felhasználási jogot, amely a Szerződés időtartamára korlátozódik, hogy a Szerződés megkötésének időpontjában a szerződéses szoftver aktuális verzióját használja a szerződésben meghatározott számú felhasználó számára saját üzleti céljaira. Amennyiben és amilyen mértékben az OTRS az ügyfél rendelkezésére bocsátja a szerződéses szoftver új verzióit, frissítéseit, módosításait vagy bővítéseit a Szerződés időtartama alatt, az 1. mondat rendelkezéseit ezekre is alkalmazni kell. A szoftver telepítéséhez és használatához HTTPS-en keresztül kapcsolódni kell a cloud.otrs.com-hoz. A szoftver használatához az ügyfélrendszer regisztrációja is szükséges.

3.3.1 Az ügyfél köteles haladéktalanul értesíteni az OTRS-t a szerződéses szoftver működési környezetében (platformjában) bekövetkezett minden olyan változásról, amely hatással lehet az OTRS szerződéses szolgáltatásaira a munka elvégzése előtt. Az Ügyfél köteles minden szükséges információt és dokumentumot ésszerű időn belül, de legkésőbb a Szerződés megkötését követő 4 héten belül megadni.

3.3.2 Az ügyfélnek meg kell tennie az OTRS által meghatározott szükséges műszaki és szervezési előkészületeket a távoli hozzáféréssel nyújtott szolgáltatásokhoz.

3.3.3 Az ügyfél köteles megfelelően képzett kapcsolattartó személyzetet biztosítani.

3.4. A szerződéses szoftver nyílt forráskódú szoftverként közzétett összetevőket tartalmaz. Az Open-Source Initiative nyílt forráskód definíciója szerint a nyílt forráskódú szoftverek olyan szoftverek, amelyeket az adott jogtulajdonosok licenccijak nélkül, teljes körű használatra engedélyeznek bárki számára, és amelynek forráskódja elérhető. Az ügyfél egyszerű felhasználási jogot szerezhet a használt nyílt forráskódú szoftverekre az adott jogtulajdonosoktól a vonatkozó nyílt forráskódú licencekben meghatározott feltételekkel. Mindaddig, amíg az ügyfél a nyílt forráskódú összetevőket kizárólag belsőleg használja, az ügyfélnek nem kötelezettsége licencleni (felhasználási jogot szerezni ezen nyílt forráskódú összetevők jogtulajdonosaitól. A 3.2. és 3.3.

contractual software that are not licensed as open-source software. The remaining provisions of these GTC also apply to open-source software in relation to OTRS if and to the extent that they do not contradict the terms of the applicable open-source licences.

3.5. The entitlement to support and maintenance services and the respective scope is determined by the Agreement concluded with the customer and the documents referenced therein.

3.5.1 In order to comply with the agreed response times, the initial notification of a service request must be made via the OTRS customer portal. The customer must classify its request according to the impact by selecting and naming a corresponding service level.

3.5.2 Insofar as a service request can be divided into individual and independent events, each of these events is considered a service request and reduces the agreed request quota accordingly.

3.5.3 Service requests are deemed to be:

- Incidents (malfunctions) that are not part of the normal operation of the contractual software.
- Questions about functions, configuration, backup and recovery, bugs, fixes, releases.

3.5.4 Service requests that have not been used by the end of the respective minimum or renewal term expire.

4. Contract components; right of amendment

4.1. The contractual relationship between OTRS and the customer is governed by the following legal bases in the following order of priority:

1. The Agreement between OTRS and the customer
2. These GTC
3. The Service Level Agreement (“SLA”)
4. The legal regulations

szakasz rendelkezései csak a szerződéses szoftver azon összetevőire vonatkoznak, amelyek felhasználási jogait nem nyílt forráskódú szoftverként határozták meg. A jelen ÁSZF többi rendelkezése az OTRS-sel kapcsolatos nyílt forráskódú szoftverekre is vonatkozik, ha és amennyiben nem mondanak ellent a vonatkozó nyílt forráskódú licenc feltételeknek.

3.5. A támogatási és karbantartási szolgáltatásokra való jogosultságot és annak terjedelmét az ügyféllel kötött Szerződés és az abban hivatkozott dokumentumok határozzák meg.

3.5.1 A szerződés szerinti válaszidők betartása érdekében a szolgáltatáskérésekről szóló első értesítést az OTRS ügyfélportálon keresztül kell megtenni. Az ügyfélnek a hatás szerint kell osztályoznia a kérését a megfelelő szolgáltatási szint kiválasztásával és megnevezésével.

3.5.2 Amennyiben egy szolgáltatáskérés egyedi és független eseményekre bontható, mindegyik esemény külön szolgáltatáskérésnek minősül, és ennek megfelelően csökkenti a szerződés szerinti szolgáltatáskérések keretét.

3.5.3 Szolgáltatáskérésnek a következők minősülnek:

- Olyan incidensek (meghibásodások), amelyek nem tartoznak a szerződéses szoftver normál működéséhez.
- A funkciókkal, konfigurációval, biztonsági mentéssel és helyreállítással, hibákkal, javításokkal, kiadásokkal kapcsolatos kérdések.

3.5.4 Azok a szolgáltatáskérések, amelyeket a vonatkozó legrövidebb szerződéses időszak vagy a megújítási időszak végéig nem használnak fel, lejárnak.

4. Szerződés összetevői; módosítás joga

4.1. Az OTRS és az ügyfél közötti szerződéses jogviszony értelmezése során (a dokumentumok közötti esetleges eltérés esetén) Felek az alábbiak szerint határozzák meg az irányadó dokumentumok sorrendjét:

1. Az OTRS és az ügyfél közötti megállapodás
2. Jelen ÁSZF
3. A szolgáltatási megállapodás („SLA”)
4. Felek eltérő rendelkezése hiányában az adott kérdésre irányadó és hatályos jogszabályok előírásai szerint járnak el

4.2. OTRS reserves the right to make further developments and service changes in the course of changes in legal conditions, technical progress, error correction or performance optimisation after conclusion of the Agreement. OTRS therefore has the right to unilaterally change the contractual software in the course of ongoing updates, provided that this is done uniformly for all customers of the same software and that this does not result in a loss of essential functionality of the software existing at the time of conclusion of the Agreement and that the software as a whole remains in a condition suitable for its intended use. The customer has no right to the continued existence of individual functions or features of the software that do not significantly impair its intended use as a whole.

4.3. OTRS reserves the right to amend these GTC and the SLA agreed with the customer at any time in the event of a change in the legal situation, supreme court jurisdiction or market conditions, provided that this change does not lead to a reorganisation of the contractual structure. The customer shall be notified of the amended GTC or SLA at least two months before they come into force. The amended GTC or SLA shall be deemed approved by the customer if the customer does not object to them in writing to OTRS within 4 weeks of notification. OTRS will specifically inform the customer of this deadline and the consequences of missing the deadline when announcing the changes. In all other respects, the provisions of sections 5.1.2 and 5.1.3 apply accordingly to changes to these GTC and the SLA agreed with the customer.

5. Remuneration and terms of payment

5.1. The customer shall pay OTRS the remuneration agreed in the Agreement. The recurring remuneration agreed in the Agreement shall apply for the minimum term agreed therein. The remuneration applicable to a renewal term corresponds to the remuneration of the respective preceding minimum or renewal term, unless OTRS increases the remuneration as follows:

5.1.2 OTRS may change the recurring remuneration with a notice period of three months with effect from the beginning of the next renewal term by means of a declaration of adjustment to the customer. The increase in remuneration is permitted by a maximum of 10% per renewal term.

4.2. Az OTRS fenntartja a jogot, hogy a Megállapodás megkötését követően az alábbi okokból a szoftver és a szolgáltatások fejlesztését, módosítását hajtsa vége: jogszabályi környezetváltozása, műszaki fejlődés, hibajavítás, a teljesítményoptimalizálás. Az OTRS-nek ezért joga van egyoldalúan módosítani a szerződéses szoftveren a folyamatban lévő frissítések során, feltéve, hogy ez az ugyanazon szoftvert használó minden ügyfele számára egységesen történik, és hogy ez nem eredményezi a megállapodás megkötésekor meglévő szoftver alapvető funkcióinak elvesztését, és hogy a szoftver egésze a rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban marad. Az ügyfélnek nincs joga a szoftver egyes jellemzőinek, kiegészítéseinek vagy funkcióinak folyamatos megtartásához, amelyek nem befolyásolják jelentősen a rendeltetésszerű használat egészét.

4.3. Az OTRS fenntartja a jogot, hogy a jogszabályi környezet, bírósági döntés vagy a piaci viszonyok változása esetén bármikor módosítsa a jelen ÁSZF-et és az ügyféllel kötött SLA-t, feltéve, hogy ez a változás nem vezet a szerződéses struktúra átalakításához. A módosított ÁSZF-ről vagy SLA-ról az ügyfelet legalább két hónappal azok hatályba lépése előtt értesíteni kell. A módosított ÁSZF vagy SLA az ügyfél által ráutaló magatartással jóváhagyottnak tekintendő, ha az ügyfél az értesítéstől számított 4 héten belül nem emel ellene írásban kifogást az OTRS felé. Az OTRS a módosítások bejelentésekor külön tájékoztatja az ügyfelet erről a határidőről és a határidő elmulasztásának következményeiről. Minden más tekintetben az 5.1.2. és 5.1.3. pontok rendelkezései megfelelően alkalmazandók a jelen ÁSZF és az ügyféllel kötött SLA módosításaira.

5. Díjazás és fizetési feltételek

5.1. Az ügyfél köteles megfizetni az OTRS-nek a Szerződésben vállalt ellenszolgáltatást. A Szerződésben rögzített ismétlődő díjazás a szerződésben meghatározott minimális időtartamig érvényes. A megújítási időszakra vonatkozó díjazás megegyezik az előző minimális vagy megújítási időszak díjazásával, kivéve, ha az OTRS a díjazását az alábbiak szerint növeli:

5.1.2. Az OTRS a következő megújítási időszak kezdetétől számított három hónapos felmondási idővel módosíthatja az ismétlődő díjat az ügyfélhez intézett nyilatkozat útján. A díjazás emelésének mértéke megújítási időszakonként legfeljebb 10% lehet.

5.1.3 If the customer does not properly terminate the Agreement to the end of the current term at the time of the adjustment declaration in accordance with section 6.3, the adjusted remuneration shall be deemed agreed for the renewal term if automatic term renewal has been agreed. OTRS shall inform the customer of this in the adjustment declaration.

5.2. The agreed annual remuneration for the use of the contractual software shall be invoiced before the start of the term or, in the case of a contract renewal, before the start of the subsequent renewal term.

5.3. In the case of agreed consulting services, OTRS shall issue invoices after the services have been rendered. Unless otherwise agreed, consulting services shall be remunerated on a time and material basis. Billing shall be based on actual person-days. The agreed daily rate for a person-day shall be invoiced if at least 4 hours of consulting services have been provided. If less than 4 hours or more than 8 hours are provided, these consulting services shall be remunerated on a pro rata basis.

5.4. In the event of cancellation of agreed consulting services less than 10 days before the agreed date, the agreed remuneration for the consulting services will be charged in full without OTRS remaining obliged to provide the service.

5.5. In the case of SaaS or on-premise contracts with initial consulting services, a total invoice is issued when the order is placed. The consulting services included must be called up by the customer within 12 months of the order being placed, otherwise these services shall lapse; in such a case, the customer shall not be entitled to a refund of the remuneration already paid for the consulting services not called up.

5.6. If the number of users agreed with the customer is exceeded, OTRS reserves the right to issue a subsequent invoice. The basis for the calculation is the current list price of the SLA

5.1.3. Ha az ügyfél a 6.3. pont szerinti nyilatkozat megtételekor nem mondja fel szabályszerűen a szerződést az aktuális futamidő végére, a kiigazított díjazás a megújítási futamidőre vonatkozóan elfogadottnak tekintendő, ha automatikus futamidő-meghosszabbításban állapodtak meg. Az OTRS erről a kiigazítási nyilatkozatban tájékoztatja az ügyfelet.

5.2. A szerződéses szoftver használatáért megállapított éves díjat a futamidő kezdete előtt, illetve szerződéshosszabbítás esetén a következő megújítási futamidő kezdete előtt kell kiszámlázni.

5.3. Szerződés szerinti tanácsadási szolgáltatások esetén az OTRS a szolgáltatások teljesítését követően állítja ki a számlát. Eltérő megállapodás hiányában a tanácsadási szolgáltatások díjazása a felhasznált időtartam és a felmerült költség alapul vételével valósul meg. A számlázás alapja a tényleges embernapok száma. Az embernapokra megállapított napi díjat akkor kell kiszámlázni, ha legalább 4 órányi tanácsadási szolgáltatás nyújtása teljesült adott napon. Ha 4 óránál kevesebb vagy 8 óránál több tanácsadási órát biztosított OTRS adott napon, akkor ezeket a tanácsadási szolgáltatásokat arányosan kell díjazni.

5.4. Amennyiben az egyeztetett tanácsadási szolgáltatások lemondása kevesebb mint 10 nappal a megbeszélte időpont előtt történik, a tanácsadási szolgáltatásokért megállapított díjazás teljes egészében felszámításra kerül, anélkül hogy az OTRS köteles lenne a szolgáltatás nyújtására.

5.5. SaaS vagy on-premise szerződések esetén, amelyekhez kezdeti tanácsadási szolgáltatások tartoznak, a szerződésben foglalt összes szolgáltatás kiszámlázásra kerül a megrendelés leadásakor. A megrendeléstől számított 12 hónapon belül a megrendelőnek le kell hívnia a benne foglalt tanácsadási szolgáltatásokat. Lehívás hiányában ezek a szolgáltatások érvényüket veszítik; ebben az esetben a megrendelő nem jogosult a le nem hívott tanácsadási szolgáltatásokért már kifizetett díjazás visszatérítésére.

5.6. Ha az ügyféllel megállapodott felhasználók száma túllépésre kerül, az OTRS fenntartja a jogot, hogy utólagos számlát állítson ki. A számítás alapja az ügyféllel megállapodott SLA

agreed with the customer. The recalculation is made for the entire current term and also forms the basis for invoicing in the event of a renewal of the Agreement.

5.7. All remuneration, including travel costs and other expenses, are subject to the applicable taxes, which are invoiced additionally. Receipts for travel costs and other expenses will not be submitted as part of the invoicing process.

5.8. OTRS invoices are due for payment without deduction within 14 days of receipt of the invoice. Upon the due date, OTRS may demand default interest at the applicable statutory default interest rate. If the customer is in default of payment, OTRS may temporarily refuse to provide the contractually agreed services in whole or in part until payment has been made after a reasonable grace period has expired without result.

5.9. OTRS always maintains the current release for on-premise contracts. Maintenance is understood as the provision of fixes to eliminate security vulnerabilities and software bugs. If the customer does not use the current release of the contractual software, OTRS will not provide any software maintenance and the recurring remuneration for the use of the contractual software to be paid by the customer will increase by 100%.

6. Term and termination

6.1. If the start of the term has not already been specified in the Agreement, this shall take place on the first day of the consulting services in the case of a new implementation and, in the case of a transfer of an existing OTRS on-premise instance, with the provision of an upload share by OTRS.

6.2. The term is set out in the Agreement. Unless otherwise agreed in the Agreement, the Agreement shall initially run for a minimum term of one year and shall be automatically renewed by one year each at the end of the minimum term or any renewal term, unless it is terminated by one of the parties in accordance with section 6.3.

6.3. Ordinary termination of the Agreement is excluded during the minimum or renewal term. Either party may terminate the Agreement by

aktuális listaára. Az újraszámítás a teljes aktuális futamidőre történik, és a szerződés megújítása esetén is a számlázás alapját képezi.

5.7. Minden díjazás, beleértve az utazási és egyéb költségek felszámításával kerülnek számlázásra. Az utazási és egyéb költségek nyugtái nem kerülnek benyújtásra a számlázási folyamat részeként.

5.8. Az OTRS számlái a számla kézhezvételétől számított 14 napon belül esedékesek, Megrendelő nem jogosult a számlában beszámítással élni. Az esedékesség elteltével az OTRS késedelmi kamatot követelhet a vonatkozó törvényes késedelmi kamatláb szerint. Ha az ügyfél késedelembe esik a fizetéssel, az OTRS átmenetileg megtagadhatja a szerződésben meghatározott szolgáltatások teljes vagy részleges nyújtását mindaddig, amíg a fizetés az erre biztosított észszerű póthatáridőn belül meg nem valósul.

5.9. Az OTRS mindig a szerződéses szoftver aktuális verzióját tartja karban az on-premise szerződések esetében. Karbantartás alatt a biztonsági rések és szoftverhibák kiküszöbölését célzó javítások biztosítását értjük. Ha az ügyfél nem a szerződéses szoftver aktuális kiadását használja, az OTRS nem nyújt szoftverkarbantartást a szerződéses szoftverre, és a szerződéses szoftver használatáért az ügyfél által fizetendő ismétlődő díjazás 100%-kal megemelkedik.

6. A szerződés hatálya és megszűnése

6.1. Ha a futamidő kezdete a megállapodásban még nem került meghatározásra, akkor új bevezetés esetén a tanácsadási szolgáltatások első napján, meglévő OTRS on-premise példány átadása esetén pedig az OTRS általi feltöltési megosztás biztosításával.

6.2. A futamidő a Szerződésben van rögzítve. Ha a Szerződés eltérően nem rendelkezik, a Szerződés kezdeti időszaka legalább egy évre szól, és a minimális futamidő vagy bármely megújítási időszak végén automatikusan egy évvel meghosszabbodik, kivéve, ha a felek egyike felmondja a 6.3. pontnak megfelelően.

6.3. A Szerződés rendes felmondása kizárt a minimális vagy megújítási időszak alatt. Bármelyik fél felmondhatja a Megállapodást legalább két

giving notice at least two months prior to the expiration of the minimum or renewal term. Extraordinary termination rights for good cause remain unaffected.

7. Defects of title; indemnification

7.1. OTRS warrants that the contractual software does not infringe any third-party rights. If a third party claims that customer's use of the contractual software infringes its intellectual property rights, the customer must fully inform OTRS in writing without delay. In such a case, the customer shall conduct court proceedings with the third party only with OTRS's agreement or shall authorise OTRS to assume sole conduct of the dispute. This applies mutatis mutandis in cases where a third party makes claims against OTRS that are due to acts by the customer.

7.2. In the case of SaaS contracts, the customer warrants that the content and data stored on OTRS's servers and its use and provision by OTRS do not violate applicable law, official orders, third-party rights or agreements with third parties. The customer shall indemnify OTRS against claims made by third parties due to a violation of this section 7.2 upon first request.

8. Limitation of liability

8.1. OTRS is liable in contract, tort, or otherwise for loss or wasted expenditure subject always as follows:

8.1.1 In cases of intent, OTRS's liability extends to the full loss;

8.1.2 In cases of gross negligence, simple negligent breach of a major obligation (Cardinal duty) and in absence of a guaranteed quality liability is limited to the amount of foreseeable loss that would have been prevented by the breached obligation or the presence of the guaranteed quality. A breach of a major obligation is assumed where the duty itself is a necessary prerequisite for the contractual performance, or where the breach of the relevant duty jeopardises the purpose of the contract and where the customer could legitimately rely upon its fulfilment.

hónappal a minimális vagy megújítási időszak lejárta előtt küldött értesítéssel a minimális, vagy megújítási időszak végére. A nyomós okból történő rendkívüli felmondási jogok változatlanok maradnak.

7. Szavatosság; kártalanítás

7.1. Az OTRS garantálja, hogy a szerződéses szoftver nem sérti harmadik fél jogait. Ha egy harmadik fél azt állítja, hogy a szerződéses szoftver ügyfél általi használata sérti a szellemi tulajdonhoz fűződő jogait, az ügyfélnek haladéktalanul írásban, valamennyi részletre kiterjedően tájékoztatnia kell az OTRS-t. Ebben az esetben az ügyfél csak az OTRS beleegyezésével folytathat bírósági eljárást a harmadik féllel, vagy felhatalmazza az OTRS-t a vita önálló lebonyolítására. Ez értelemszerűen vonatkozik azokra az esetekre, amikor egy harmadik fél az OTRS-sel szemben az ügyfél cselekményei miatt követeléseket támaszt.

7.2. SaaS-szerződések esetén az ügyfél garantálja, hogy az OTRS kiszolgálóin tárolt tartalom és adatok, valamint azok OTRS általi felhasználása és rendelkezésre bocsátása nem sérti a vonatkozó jogszabályokat, hatósági előírásokat, harmadik fél jogait vagy harmadik féllel kötött megállapodásokat. Az ügyfél köteles az OTRS-t mentesíteni a harmadik felek által a jelen 7.2. pont megsértése miatt támasztott igények alól az erről szóló első igényt követően.

8. A felelősség korlátozása

8.1. Az OTRS felelős a szerződéssel, jogellenes károkozással vagy egyéb módon okozott kárért vagy az indokolatlan kiadásokért, az alábbiak szerint:

8.1.1 Szándékosság esetén az OTRS felelőssége a teljes kárra terjed ki;

8.1.2. Súlyos gondatlanság, lényeges kötelezettség egyszerű gondatlan megszegése (kardinális kötelezettség) és a garantált minőség hiányában a felelősség az előre látható kár összegére korlátozódik, amelyet a megszegett kötelezettség vagy a garantált minőség megléte megelőzött volna. Jelentős kötelezettség megszegése akkor feltételezhető, ha a kötelezettség maga a szerződésszerű teljesítés szükséges előfeltétele, vagy ha a vonatkozó kötelezettség megszegése veszélyezteti a szerződés célját, és a vevő jogosan számíthatott a teljesítésre.

8.2. The limitations of liability pursuant to section 8.1 do not apply for intentionally causing damage and the harming of human life, physical integrity and health.

8.3. If and to the extent that OTRS is obliged to compensate for the cost of restoring destroyed or lost data in the case of on-premise contracts due to a breach of duty, this obligation to pay compensation is limited to the cost that would have been necessary to restore the data if the customer had properly backed up the data.

8.4. Any liability of OTRS beyond the provisions in sections 8.1. and 8.2. is excluded.

8.5. All claims against OTRS in contract, tort, or otherwise for loss or wasted expenditure are barred after a period of one year. The provision in sentence 1 does not apply to liability for intent or gross negligence, for intentionally causing damage and the harming of human life, physical integrity and health.

9. Data protection; confidentiality

9.1. OTRS and the customer shall comply with the applicable data protection regulations.

9.2. If and to the extent that OTRS has access to the customer's personal data in the course of providing the service, the parties will conclude a corresponding processing agreement before processing begins. In this case, OTRS will process the relevant personal data solely in accordance with the provisions set forth therein and in accordance with the customer's instructions.

9.3. OTRS and the customer undertake to maintain secrecy about all confidential information (including business secrets) which the other party disclose in connection with the Agreement and its execution and not to disclose it to third parties, pass it on or use it for purposes outside the Agreement. Confidential information means all information which is designated as confidential or should reasonably be understood to be confidential arising from the circumstances surrounding its disclosure, irrespective of whether it has been communicated in written, electronic, embodied or oral form. The receiving party may disclose the disclosing party's confidential information to third parties to the extent legally required; provided, that the receiving party required to make such a disclosure uses

8.2. A 8.1. pont szerinti felelősségi korlátozások nem vonatkoznak a szándékosan, valamint az emberi élet, testi épségben és egészségben okozott kárért való felelősségre.

8.3. Ha és amennyiben az OTRS köteles megtéríteni a megsemmisült vagy elveszett adatok helyreállításának költségeit az on-premise szerződések esetében a kötelezettségszegés miatt, ez a kártérítési kötelezettség arra a költségre korlátozódik, amely abban az esetben merülne fel, ha az ügyfél az adatokról megfelelő biztonsági mentést készített volna.

8.4. Az OTRS 8.1. és 8.2. pontban foglaltakon túli felelőssége kizárt.

8.5. Az OTRS-sel szembeni szerződéses, károkozási vagy egyéb kárigénye veszteség vagy az indokolatlan kiadás miatt egy év elteltével elévül. Az 1. mondat rendelkezése nem vonatkozik a szándékosan okozott kára és az élet, testi épségben és egészségben okozott kárért való felelősségre.

9. Adatvédelem; titoktartás

9.1. Az OTRS és az ügyfél köteles betartani a vonatkozó adatvédelmi előírásokat.

9.2. Ha és amennyiben az OTRS a szolgáltatás nyújtása során hozzáfér az ügyfél személyes adataihoz, a felek a feldolgozás megkezdése előtt megkötik az erre vonatkozó adatfeldolgozási megállapodást. Ebben az esetben az OTRS a vonatkozó személyes adatokat kizárólag az abban foglalt rendelkezéseknek megfelelően és az ügyfél utasításainak megfelelően dolgozza fel.

9.3. Az OTRS és az ügyfél vállalja, hogy titokban tart minden bizalmas információt (beleértve az üzleti titkokat is), amelyet az egyik fél a másik fél tudomására hoz a Szerződéssel és annak végrehajtásával kapcsolatban, és nem adja ki harmadik félnek, nem adja tovább vagy használja fel a Szerződésen kívüli célokra. Bizalmas információnak minősül minden olyan információ, amelyet a másik Fél előtti felfedés körülményei alapján bizalmasnak minősítettek, vagy amelyet észszerűen bizalmasnak kell tekinteni, függetlenül attól, hogy írásos, elektronikus, személyes vagy szóbeli formában közölték-e. A fogadó fél a jogilag előírt mértékben felfedheti az átadó fél bizalmas információit harmadik felek számára; feltéve, hogy az ilyen közzétételre kötelezett fogadó fél észszerű erőfeszítéseket tesz annak érdekében,

reasonable efforts to give the disclosing party reasonable prior notice of such required disclosure (to the extent legally permitted) and provides reasonable assistance in contesting the required disclosure, at the request and cost of the disclosing party. The receiving party shall use commercially reasonable efforts to disclose only that portion of the confidential information which is legally requested to be disclosed and shall request that all confidential information that is so disclosed is accorded confidential treatment. The restrictions on use or disclosure of confidential information will not apply to any confidential information that

- a) is independently developed by the receiving party without reference to the disclosing party's confidential information,
- b) has become generally known or available to the public through no act or omission by the receiving party,
- c) at the time of disclosure was known to the receiving party free of confidentiality restrictions,
- d) is lawfully acquired free of restrictions by the receiving party from a third party having the right to furnish such confidential information, or
- e) the disclosing party agrees in writing is free of confidentiality restrictions.

9.4. The confidentiality obligation pursuant to section 9.3 shall remain in force even after termination of the Agreement.

10. Subcontractor

10.1. OTRS reserves the right to transfer the services to be provided by it in whole or in part to subcontractors selected by it at its due discretion.

10.2. OTRS is liable, within the scope of section 8, for the fault of the subcontractors it uses as for its own fault.

10.3. Insofar as subcontractors have or may have access to personal data of the customer and/or the users and/or contact persons authorised by the customer within the scope of the subcontracted service provision, the corresponding provisions of the processing agreement shall take precedence.

11. Force majeure

11.1. OTRS shall not be liable to the extent that events of force majeure make it impossible for OTRS to provide services. Force majeure includes all circumstances independent of the will and

hogy az átadó felet észszerű időn belül értesítse az igényelt felfedésről (a jogilag megengedett mértékben), és észszerű segítséget nyújt az igényelt felfedés vitatásában az átadó fél kérésére és költségére. A fogadó fél gazdaságilag észszerű erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a bizalmas információk csak azt a részét fedje fel más előtt, amelynek felfedését jogszerűen kéri, és kéri, hogy minden így más számára átadott bizalmas információt bizalmasan kezeljenek. A bizalmas információk felhasználására vagy felfedésére vonatkozó korlátozások nem vonatkoznak azokra a bizalmas információkra, amelyek

- a) azt az átvevő fél önállóan fejlesztette ki, az átadó fél bizalmas információira való hivatkozás nélkül,
- b) a fogadó fél cselekménye vagy mulasztása nélkül vált széles körben ismertté vagy a nyilvánosság számára hozzáférhetővé,
- c) a felfedés időpontjában a fogadó fél számára titoktartási korlátozásoktól mentes volt,
- d) azt a fogadó fél jogszerűen, korlátozás nélkül szerezte meg olyan harmadik személytől, akinek joga van ilyen bizalmas információ szolgáltatására, vagy
- e) az átadó fél írásban elfogadja, hogy titoktartási korlátozásoktól mentes.

9.4. A 9.3 pont szerinti titoktartási kötelezettség a Szerződés megszűnése után is érvényben marad.

10. Alvállalkozó

10.1. Az OTRS fenntartja a jogot, hogy az általa nyújtandó szolgáltatásokat részben vagy egészben az általa kiválasztott alvállalkozók közreműködésével valósítsa meg.

10.2. Az OTRS a 8. pont hatálya alatt az általa igénybe vett alvállalkozók hibájáért ugyanúgy felel, mint saját hibájáért.

10.3. Amennyiben az alvállalkozók az alvállalkozói tevékenységük keretében hozzáférnek vagy hozzáférhetnek az ügyfél és/vagy az ügyfél által felhatalmazott felhasználók és/vagy kapcsolattartók személyes adataihoz, az adatkezelési megállapodás vonatkozó rendelkezéseit nekik is be kell tartaniuk.

11. Vis maior

11.1. Az OTRS nem felelős azért, ha szerződéses kötelezettségét vis maior esemény miatt nem tudja teljesíteni. Vis maiornak minősül minden olyan, a felek akaratától és befolyásától független

influence of the parties, such as natural disasters, government measures, decisions by authorities, blockades, war and other military conflicts, mobilisation, civil unrest, terrorist attacks, strikes, lockouts and other labour unrest, confiscation, embargoes, epidemics, pandemics or other circumstances that are unforeseeable, serious and beyond the control of the parties and occur after the conclusion of the Agreement offered here.

11.2. If OTRS is prevented from fulfilling its contractual obligations due to force majeure, this shall not be considered a breach of duty and due services shall be extended appropriately according to the duration of the force majeure. The same applies if OTRS is dependent on the performance of a subcontractor and this is delayed due to force majeure.

11.3. OTRS will do everything in its power that is necessary and reasonable to minimise the extent of the consequences caused by the force majeure. OTRS shall immediately notify the customer in writing of the beginning and end of the hindrance caused by force majeure.

11.4. If a force majeure event lasts longer than 2 months, the customer may terminate the Agreement without notice for good cause if it is no longer reasonable to expect the customer to adhere to the Agreement. However, services rendered must be paid for up to the date of termination.

12. Miscellaneous

12.1. Amendments and additions to the Agreement and any contractually relevant notices as well as notices influencing a legal relation, such as termination notices, reminders, or notices to set time limits, require written form. The Parties shall accept as a written form an electronic mail (email) sent to the official contact of the other Party. In this case, the date of receipt shall be the date of dispatch.

12.2. All contractual and non-contractual claims arising out of and in connection with the Agreement between OTRS and the customer shall be governed exclusively by Hungarian law, excluding conflicts of law provisions and the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).

körülmény, mint például természeti katasztrófák, kormányzati intézkedések, hatósági döntések, blokádok, háború és egyéb katonai konfliktusok, mozgósítás, polgári zavargások, terrortámadások, sztrájkok, kizárások és egyéb munkaügyi zavargások, elkobzások, embargók, járványok, világjárványok vagy egyéb, előre nem látható, súlyos és a felek ellenőrzési körén kívül eső körülmények, amelyek a szerződés megkötése után következnek be.

11.2. Ha az OTRS vis maior miatt nem tudja teljesíteni szerződéses kötelezettségeit, ez nem minősül kötelezettségszegésnek, és az esedékes szolgáltatások a vis maior időtartamának megfelelően meghosszabbításra kerülnek. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha az OTRS egy alvállalkozó teljesítésétől függ, és ez vis maior miatt késik.

11.3. Az OTRS minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a vis maior által okozott következmények mértékét a lehető legkisebbre csökkentse. Az OTRS haladéktalanul írásban értesíti az ügyfelet a vis maior okozta akadályoztatás kezdetéről és végéről.

11.4. Ha a vis maior esemény 2 hónapnál hosszabb ideig tart, az ügyfél jogosult a szerződést felmondani, ha a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt. A már teljesített szolgáltatásokat azonban a felmondás időpontjáig ki kell fizetnie.

12. Vegyes rendelkezések

12.1. A Szerződés módosításai és kiegészítései, valamint a szerződéses vonatkozású értesítések, valamint a jogviszonyt befolyásoló értesítések, mint például a felmondási nyilatkozatok, emlékeztetők vagy határidők megállapítására vonatkozó értesítések írásbeli formát igényelnek. Felek elfogadják írásbeli formának a másik Fél hivatalos kapcsolattartójának küldött elektronikus levelet (e-mail). Ebben az esetben az átvétel napja a feladás napjával megegyezik.

12.2. Az OTRS és az ügyfél között létrejött Megállapodásból eredő és azzal kapcsolatos minden szerződéses és szerződésen kívüli követelésre kizárólag a magyar jog az irányadó, kivéve a kollíziós rendelkezéseket, valamint az Egyesült Nemzetek Szervezetének a nemzetközi áruk adásvételére vonatkozó szerződésekről szóló egyezményét (CISG).

12.3. The sole place of jurisdiction for all disputes arising out of or in connection with the Agreement is the registered office of OTRS. Mandatory statutory provisions on exclusive places of jurisdiction remain unaffected by this provision.

12.4. Should individual provisions of these GTC or of the Agreement between OTRS and the customer be invalid or unenforceable, this shall not affect the validity of the remaining provisions. The parties shall work together to replace ineffective or unenforceable provisions with provisions that correspond as closely as possible to the ineffective or unenforceable provisions.

12.3. A Szerződésből eredő vagy azzal kapcsolatban felmerülő jogvitákra kizárólagosan illetékes az OTRS székhelye szerinti bíróság. A kizárólagos illetékességi helyekre vonatkozó kötelező törvényi rendelkezéseket ez a rendelkezés nem érinti.

12.4. Amennyiben a jelen ÁSZF vagy az OTRS és az ügyfél között létrejött Megállapodás egyes rendelkezései érvénytelenek vagy végrehajthatatlanok, ez nem érinti a többi rendelkezés érvényességét. A felek együtt dolgoznak azon, hogy az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezéseket olyan rendelkezésekkel helyettesítsék, amelyek érvényesek és végrehajthatóak és a lehető legközelebb állnak az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezésekhez.