

Netmask Interactive Kft. – Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2025. január 1.

A Netmask Interactive Kft. (székhely: 1131 Budapest, Nővér utca 110., cégjegyzékszám: 01-09-954570, adószám: 23134339-2-41) – a továbbiakban: Szolgáltató – jelen dokumentumban rögzíti a tárhely-, domain-, e-mail-, biztonsági és kapcsolódó felhőszolgáltatások igénybevételének feltételeit. Az ÁSZF a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.), az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) valamint a 2022/2065 számú digitális szolgáltatási rendelet (DSA) rendelkezéseire figyelemmel készült.

1. Fogalmak és rövidítések

Szolgáltató: a Netmask Interactive Kft. szerződött partnerein keresztül nyújt elektronikus hírközlési és informatikai szolgáltatásokat.

Előfizető: minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Szolgáltató által kínált szolgáltatások valamelyikére előfizet, és ezzel szolgáltatási szerződést köt.

Viszonteladó: olyan Előfizető, aki írásbeli engedély alapján a Szolgáltató megoldásait saját ügyfélköre felé továbbértékesíti, és saját nevében teljesít szolgáltatásokat.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által a netmask.hu, ugyfelkapu.netmask.hu és egyéb felületein elérhető tárhely-, VPS-, e-mail-, domain-, biztonsági, mentési és kiegészítő megoldások összessége.

Szolgáltatási szerződés: az Előfizető és a Szolgáltató között létrejövő egyedi megállapodás, amelyre az ÁSZF rendelkezései kiegészítő jelleggel irányadók.

DSA-bejelentő: minden olyan személy vagy szervezet, aki a DSA 16. cikk szerinti bejelentést tesz jogellenes tartalomról a Szolgáltató rendszerén.

2. Az ÁSZF hatálya és jogi háttér

Az ÁSZF hatálya kiterjed minden a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra, függetlenül attól, hogy a megrendelés online ügyfélkapun, e-mailben vagy papír alapon történt.

A Szolgáltató tevékenysége során a Ptk., az Ektv., a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet, a GDPR, a DSA, továbbá az elektronikus hírközlésre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok előírásait alkalmazza.

Az ÁSZF módosítását a Szolgáltató legalább 15 nappal a hatálybalépés előtt közzéteszi az ügyfélkapuban. A szolgáltatás további használata az elfogadást jelenti.

3. A Szolgáltatás tárgya és elérhetősége

A netmask.hu és kapcsolódó aloldalak a tárhely, domain regisztráció, SSL, üzleti e-mail, mentés, biztonság és professzionális felhő megoldások megrendelésére biztosítanak lehetőséget.

Az egyes szolgáltatások részletes műszaki tartalmát és díját az ügyfélkapuban elérhető árlista, illetve az adott termékhez tartozó dokumentáció határozza meg.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás portfólióját módosítani, új szolgáltatást bevezetni vagy régit kivezetni, azonban erről legalább 30 nappal korábban tájékoztatást ad az ügyfélkapu hírdetőfalán.

4. A szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a megrendelés elektronikus elküldésével, a fizetés visszaigazolásával és/vagy a szolgáltatás aktiválásával lép hatályba.

A megrendelőlap elfogadása előtt a rendszer összegző oldalon megjeleníti a választott csomag tartalmát és díját. A hibásan megadott adatok módosítása az aktiválásig kezdeményezhető.

A viszonteladói megállapodások írásban jönnek létre; a Szolgáltató fenntartja a jogot a jelentkező üzleti és biztonsági átvilágítására.

5. Díjazás és számlázás

A szolgáltatások díja nettó forint összegben kerül meghatározásra; az aktuális árlistát a Szolgáltató az ügyfélkapuban tartja fenn.

Az Előfizető a számlán meghatározott fizetési határidőig köteles rendezni tartozását banki átutalással, online fizetéssel vagy – előzetes megállapodás alapján – egyéb módon.

Az árak forintban értendők. Nem forint utalás esetén a bank által terhelt extra költséget a szolgáltató tovább terheli.

Bankfiókban történő befizetés esetén a szolgáltató 600 forint kezelési költséget számít fel.

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani a Ptk. 6:155. § szerint, valamint értesítés után a szolgáltatást korlátozni.

Viszonteladó esetén a Szolgáltató forgalomarányos kedvezményt biztosíthat; ennek részleteit külön szerződés tartalmazza.

6. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató bérelt adatközpontokat működtet Magyarországon, és minden erőforrását arra fordítja, hogy a szolgáltatások éves átlagos rendelkezésre állása legalább 99,5% legyen.

A tervezett karbantartásokról – ha csak műszaki ok másként nem indokolja – legalább 72 órával korábban értesítést küld, és a munkálatokat a lehető legkisebb forgalmú időablakokra ütemezi.

Megosztott tárhely esetén minden nap mentés készül, amely 15 napig megőrzésre kerül; ugyanakkor az Előfizető köteles saját mentési és üzletmenet-folytonossági tervet fenntartani, mivel az esetleges adatvesztésért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató az Előfizető által tárolt adatokat a tőle elvárható gondossággal védi, de az adatok tartalmáért, elvesztéséért vagy jogosulatlan felhasználásáért nem felel – az Előfizető viseli az ezekből eredő kockázatokat.

A hibabejelentéseket munkanapokon 24 órán belül visszaigazolja, majd a hiba súlyosságától függően megkezdik az elhárítást a vonatkozó SLA szerint.

A GDPR 28. cikkével összhangban kizárólag olyan alvállalkozókat von be, akik megfelelő adatvédelmi garanciákat vállalnak, és róluk naprakész lista érhető el az ügyfélkapuban.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai támogatást a Szolgáltató díjmentesen biztosítja, harmadik fél szoftvereihez azonban nem nyújt fejlesztői támogatást.

A tárhelyen futó weboldalak, alkalmazások programozása, frissítése, illetve az Előfizető által telepített szoftverek karbantartása kizárólag az Előfizető feladata.

A szolgáltatások díját a mindenkor érvényes árlista szerint számlázza ki; az előfizetési ciklus első napján állítja ki a számlát, a forgalom alapú díjakat pedig utólag számolja el.

Amennyiben szerzői jogi vagy védjegyjogi jogsértés gyanúja merül fel, a Szolgáltató az Ektv. 13. §-ának megfelelően jár el, és jogosult a szolgáltatás azonnali felfüggesztésére vagy szerződésbontásra.

Tilos jogellenes, pornográf, gyűlöletkeltő, valamint kártékony kódokat tartalmazó tartalom tárolása, illetve kéretlen reklámküldés (SPAM) – a jogsértések következményeikért az Előfizető felel.

A Szolgáltató jogosult az Előfizető adatait nyilvántartani, de azokat jogszabályi kötelezettség vagy az Előfizető írásos hozzájárulása nélkül harmadik félnek nem adja át.

Az Előfizető felhatalmazza a Szolgáltatót további adatfeldolgozók igénybevételére; a tervezett változásokról előzetesen értesítést kap, és 5 napon belül kifogást emelhet.

A Szolgáltató közvetítő szolgáltatóként nem tartozik felelősséggel az Előfizető által tárolt információk tartalmáért, illetve azok pontatlanságából eredő károkért.

Amennyiben az Ekertv. 13. §-a szerinti eljárást lefolytatja, nem felel a jogszabályba ütköző tartalom miatti károkért; ugyanígy a DSA szerinti eljárásban a hozzáférés korlátozása vagy tartalom eltávolítása miatt sem terheli felelősség.

Nem garantál állandó elérhetőséget olyan országokból, ahonnan gyakoriak a D(D)OS vagy egyéb támadások; továbbá más szolgáltatók hibás hálózati konfigurációjából fakadó csatlakozási gondokért sem felel.

Mivel az SSL tanúsítványokat külső kibocsátók adják ki, azok helyességéért és telepítéséért az Előfizető felel; a Szolgáltató csak a szükséges technikai feltételeket biztosítja.

Ha az Előfizető célszerűtlen vagy jogszabályba ütköző utasítást ad, a Szolgáltató köteles erre felhívni a figyelmét, és jogosult az utasítás végrehajtását megtagadni vagy a szerződést megszüntetni.

A Szolgáltatás teljesítésének határidejét a Szolgáltató állapítja meg; az Előfizető késedelme esetén (pl. a domain időben történő hosszabbításának elmulasztásakor) pótdíjat számíthat fel.

Felfüggesztett vagy törölt szolgáltatás visszaállítása külön díjhoz köthető, illetve a Szolgáltató jogosult a visszaengedélyezést megtagadni.

7. Az Előfizető jogai és kötelezettségei

Az Előfizető jogosult a szerződésben meghatározott szolgáltatások folyamatos használatára, a nap 24 órájában, az év minden napján, a szerződésben rögzített feltételek szerint.

Regisztrációkor valós és naprakész adatokat köteles megadni, és minden módosulást 8 napon belül rögzíteni az ügyfélkapuban, ellenkező esetben az ebből fakadó károkért maga felel.

A számlázási és kapcsolattartási információk pontosságáért felel, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató valamennyi értesítést (lejárat, hosszabbítás, karbantartás) az ugyfelkapu.netmask.hu felhasználói fiókban rögzített e-mail címre küldi.

Az Előfizető a belépési azonosítókat, jelszavakat, SSH-kulcsokat és API tokeneket köteles titkosan kezelni; a jogosulatlan használatból eredő kárért kizárólag ő viseli a felelősséget.

Tartózkodik minden jogellenes, szerzői jogot sértő, zaklató, gyűlöletkeltő, illetve a hálózat biztonságát veszélyeztető tartalom tárolásától és továbbításától.

A szolgáltatás erőforráskorlátait (CPU, memória, I/O, e-mail küldési kvóta, stb.) betartja, és nem használ automatizált eszközöket a rendszer túlterhelésére.

Viszonteladóként biztosítja, hogy saját ügyfelei is megfeleljenek az ÁSZF előírásainak, és szükség esetén együttműködik a Szolgáltatóval az esetleges jogsértések kezelésében.

Tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem felel az internetes közvetítő hálózatok hibájából, más szolgáltatók leállásaiból vagy külső támadásokból eredő elérhetetlenségért.

Az Előfizető köteles kártalanítani a Szolgáltatót minden olyan harmadik fél által támasztott igényért, amely az ÁSZF megszegéséből, jogsértő tartalomból vagy adatvédelmi mulasztásból fakad.

Ha az Előfizető az átadott erőforrásokat oly módon terheli túl, hogy az a hálózat vagy más előfizetők szolgáltatásában teljesítményromlást okoz, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás azonnali zárolására vagy felmondására a még hátralévő díjak arányos visszatérítésével.

A szolgáltatás korlátozása vagy felfüggesztése az Előfizető limittelési szabályok megszegése vagy tartozás esetén előzetes értesítés nélkül is megtörténhet; a Szolgáltató az ebből fakadó károkért nem felel.

Technikai vagy adminisztratív módosításokat kizárólag az ugyfekapu.netmask.hu felületén bejelentkezve, illetve az ott regisztrált e-mail címről lehet kezdeményezni; domain esetén a nyilvántartó szabályzata irányadó.

Az Előfizető nem futtathat olyan alkalmazást, amely osztott környezetben aránytalan erőforrás-terhelést okoz (pl. interaktív real-time chat, torrent, phishing, video, zene, szoftverletöltő, vCPU-intenzív cron,), kivéve, ha erre a Szolgáltató előzetesen engedélyt ad.

Az Előfizető köteles a szolgáltatásért járó díjat határidőn belül kiegyenlíteni; késedelem esetén a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatra és a szolgáltatás felfüggesztésére.

Ha a domain hosszabbítása vagy a számlafizetés késik, a Szolgáltató pótdíjat számíthat fel, illetve a szolgáltatást inaktíválhatja.

A Szolgáltató által kérhető, felfüggesztett szolgáltatás visszaaktiválása külön díjhoz kötött, és a Szolgáltató mérlegelheti a visszakapcsolás lehetőségét.

8. Tartalommoderálás és DSA szerinti kötelezettségek

A Szolgáltató a DSA 14. cikke alapján közzéteszi a felhasználók által megadható tartalomra vonatkozó korlátozásokat, külön kiemelve a spam, phishing, botnet vagy malware terjesztés tilalmát.

Jogellenes tartalom észlelése esetén a DSA 16. cikke szerinti bejelentő felület használható; a Szolgáltató jegyzőkönyvet készít, és szükség esetén felfüggeszti az érintett szolgáltatást.

A belső panaszkezelés a DSA 20. cikke szerint történik: az Előfizető vitatott eltávolítás esetén az ügyfélkapun keresztül nyújthat be felülvizsgálati kérelmet.

A Szolgáltató a hatósági megkereséseknek a vonatkozó jogszabályok szerint tesz eleget; az Előfizetőt – ha lehetséges – tájékoztatja a megkeresésről.

9. Domain szolgáltatások

A domain igények teljesítésére a Szolgáltató a .hu Nyilvántartó és az ICANN által meghatározott szabályok szerint jár el.

Új regisztráció esetén az igénylő köteles a hivatalos adatlapon feltüntetett nyilatkozatokat valós tartalommal kitölteni; hiánypótlás elmulasztása a folyamat megszakítását eredményezheti.

Átregisztrációhoz az Előfizetőnek biztosítania kell az EPP kódot, a domain zárolásának feloldását és – .hu név esetén – a szükséges dokumentumokat.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ki nem egyenlített díj vagy súlyos szerződésszegés esetén megtagadja a domain delegálásának meghosszabbítását.

10. Adatvédelem és adatfeldolgozás

A Szolgáltató adatkezelőként az Előfizető kapcsolattartási adatait, számlázási adatait és forgalmi metaadatait kezeli a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) és c) pontja alapján.

Adatfeldolgozóként a Szolgáltató kizárólag az Előfizető írásos utasítása szerint kezeli az Előfizető által tárolt személyes adatokat.

Az adatkezelési tájékoztató részletesen ismerteti az adatmegőrzési határidőket, a hozzáférési jogokat, a helyesbítés, törlés, hordozhatóság és tiltakozás módját.

Nem európai adatfeldolgozó igénybevétele esetén a Szolgáltató az EU által jóváhagyott szerződéses klauzulákat, illetve megfelelő garanciákat alkalmaz.

11. Rendelkezésre állás, karbantartás, SLA

A szolgáltatás rendelkezésre állási célértéke éves szinten 99,5%, kivéve a vis maior, az Előfizető által okozott leállás vagy az előre bejelentett karbantartás.

A Szolgáltató külön SLA csomagokat kínálhat, amelyek magasabb jóváírási szintet biztosítanak vállalati ügyfeleknek.

Karbantartási időablakban a Szolgáltató a lehető legrövidebb ideig felfüggeszti a szolgáltatást, és törekszik redundáns megoldások alkalmazására.

12. Hibakezelés és kommunikáció

A hibákat az ugyfelszolgalat@netmask.hu e-mail címen, a támogatási jegyrendszerben vagy súlyos incidens esetén telefonon lehet bejelenteni.

A hiba súlyosságát a Szolgáltató kategorizálja (kritikus, magas, közepes, alacsony), és ennek alapján ad várható megoldási időt.

A bejelentésekről és az elhárítás előrehaladásáról a Szolgáltató az ügyfélkapun keresztül ad statuszfrissítést.

13. Felelősségkorlátozás

A Szolgáltató nem felel olyan közvetett károkért, mint az elmaradt haszon, adatvesztés, harmadik félnek fizetendő bírság vagy következményi kár.

A közvetlen kárösszeg maximuma az adott szolgáltatás tárgyévi előfizetési díja.

A Szolgáltató nem felel az Előfizető által telepített vagy frissítetlen szoftverek sebezhetőségeiből fakadó károkért.

Az Előfizető köteles mindent megtenni a kárenyhítés érdekében; ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató kártérítési felelőssége csökken.

14. Szerződésmódosítás, felfüggesztés, megszűnés

Az Előfizető a szolgáltatást bármikor módosíthatja az ügyfélkapun; a csomagváltás az aktuális elszámolási ciklushoz igazodik.

A Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal felfüggeszteni vagy megszüntetni a szolgáltatást, ha az Előfizető súlyos szerződésszegést követ el, jogellenes tartalmat terjeszt, vagy 15 napnál hosszabb ideig díjhátralékban marad.

Felmondás esetén az Előfizető köteles gondoskodni az adatok lementéséről; a Szolgáltató a megszűnést követően 15 napig őrzi a fájlokat, ezt követően visszavonhatatlanul törli azokat.

A Szolgáltató és az Előfizető külön megállapodásban rendezhetik az adatkiadás és migráció feltételeit.

15. Panaszkezelés és jogviták

Az Előfizető panaszát elsődlegesen az ugyfelszolgalat@netmask.hu címen vagy az ügyfélkapu panaszküldő űrlapján nyújthatja be; a Szolgáltató 15 napon belül érdemi választ ad.

Fogyasztóvédelmi vita esetén az Előfizető fordulhat a Budapesti Békéltető Testülethez vagy az illetékes járási hivatalhoz.

Nem fogyasztó Előfizető esetén a felek a Fővárosi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

A felek mindent megtesznek a viták békés rendezése érdekében, és csak ennek eredménytelensége után fordulnak bírósághoz.

16. Vegyes rendelkezések

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározott jogait és kötelezettségeit harmadik félre engedélyezni, amennyiben ez nem csökkenti az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségét.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardverről, szoftverről és internetkapcsolatról maga gondoskodik.

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek bizonyul, az nem érinti a többi rendelkezés hatályát; a felek az érvénytelen rendelkezést annak gazdasági célját leginkább megközelítő szabállyal helyettesítik.

A Szolgáltató a dokumentum egy példányát elektronikus aláírással ellátva az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

17. Mellékletek

1. sz. melléklet – Szolgáltatásleírás és műszaki paraméterek.
2. sz. melléklet – Árlista és kedvezmények.
3. sz. melléklet – Adatfeldolgozási feltételek.
4. sz. melléklet – DSA bejelentő űrlap és panaszkezelési folyamat.

1. sz. melléklet – Szolgáltatásleírás és műszaki paraméterek

A Netmask Interactive Kft. az alábbi fő szolgáltatásokat biztosítja:

- Megosztott SSD tárhely (Linux/DirectAdmin) – PHP 5.6/7.4/8.0/8.1/8.2/8.3/8.4, MariaDB 10.x, Softaculous, HTTPS támogatás.
- VPS és felhő infrastruktúra
- Domain regisztráció és átregisztráció – .hu, gTLD és ccTLD végződések, DNSSEC és WHOIS védelem.
- Üzleti e-mail szolgáltatás – IMAP/POP/spam- és vírusvédelem, aliasok, catch-all, DMARC támogatás.
- Biztonsági szolgáltatások – WAF/anti-DDoS megoldások.

Műszaki paraméterek és SLA célértékek:

- Adatközpont: Tier III kategória, redundáns tápellátás, hűtés, 24/7 őrzés (Budapest és redundáns lokáció).
- Hálózati sebesség: min. 1 Gbps uplink/szerver, több szolgáltatóra épülő redundancia.
- Mentés: napi inkrementális mentés, legalább 15 napos megőrzés.
- Rendelkezésre állás: éves szinten 99,5% (megosztott), 99,5% (VPS), egyedi SLA szerint akár 99,9%.
- E-mail limit: alap 1000 levél/nap/előfizetés, kérésre bővíthető.

2. sz. melléklet – Árlista és kedvezmények

Nettó listaárak (2025. november 8-i állapot):

Szolgáltatás	Csomag	Nettó díj
Megosztott tárhely	Mini	4 600 Ft/év
Megosztott tárhely	Medium	8 200 Ft/év
Megosztott tárhely	Maxi	12 800 Ft/év
Megosztott tárhely	Pro	18 400 Ft/év
Megosztott tárhely	Super	28 000 Ft/év
SSL tanúsítvány	DV/Let's Encrypt	Ingyenes (manuális)
Domain regisztráció	.hu	1 800 Ft + ÁFA / 2 év
Domain regisztráció	.com	5 600 Ft + ÁFA / év

3. sz. melléklet – Adatfeldolgozási feltételek

1. 1. Az Előfizető adatkezelőnek, a Netmask Interactive Kft. adatfeldolgozónak minősül az Előfizető által tárolt személyes adatok tekintetében.
2. 2. Az adatfeldolgozás jogalapja a szolgáltatási szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont), illetve – egyes kötelező adatok esetén – jogi kötelezettség (6. cikk (1) c) pont).
3. 3. Az adatkezelés célja: tárhely- és kapcsolódó szolgáltatás nyújtása, incidenskezelés, jogosultság-kezelés.
4. 4. Az adatkezelés időtartama: a szerződés fennállása, illetve legfeljebb 15 nap a szolgáltatás megszűnését követően, hacsak jogszabály hosszabb megőrzést nem ír elő.
5. 5. A Szolgáltató csak olyan alvállalkozó adatfeldolgozót vesz igénybe, amely garantálja a GDPR szerinti megfelelést. Az aktuális lista az ügyfélkapu „Adatfeldolgozók” menüpontjában érhető el.
6. 6. Az adatfeldolgozó titkosított kommunikációs csatornát, naplózást és hozzáférés-szabályozást alkalmaz; az adatvédelmi incidensekről 48 órán belül tájékoztatást küld az Előfizetőnek.

4. sz. melléklet – DSA bejelentő űrlap és panaszkezelés

A digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (DSA) 16. cikke alapján jogellenes tartalom bejelentésekor az alábbi adatokat kérjük:

- • Bejelentő neve, e-mail címe, telefonszáma.
- • A bejelentett tartalom pontos helye (URL, szerver, fiók).
- • A jogellenesség indoklása, hivatkozott jogszabály vagy jogosultság.
- • Nyilatkozat a bejelentés jóhiszeműségéről és valóságtartalmáról.

Belső panaszkezelési folyamat (DSA 20. cikk):

7. 1. Bejelentés visszaigazolása 24 órán belül.
8. 2. Tartalom előzetes vizsgálata, szükség esetén ideiglenes korlátozás.
9. 3. Érintett előfizető értesítése, nyilatkoztatás.
10. 4. Döntés és részletes indoklás 14 napon belül.
11. 5. Fellebbezés az emailban megküldhető – elbírálás 15 napon belül.

Kapcsolattartási pontok:

- • Ügyfélszolgálat: ugyfelszolgalat@netmask.hu, +36 1 646 4921 (munkanapokon 9–16).
- • Hibabejelentés és statusz: support@netmask.hu (jegyrendszer, 24/7).
- • Adatvédelmi tisztviselő: info@netmask.hu.