

# Számlázási és Fizetési Feltételek (Billing Terms)

**Dokumentum azonosítója:** SURWAYR-BILLING-v1.0 **Hatályba lépés dátuma:** 2026. március 28. **Utoljára felülvizsgálva:** 2026. március 28. **Felelős:** CEO / Pénzügyi felelős

## 1. Fizetési infrastruktúra

A SURWAY'R fizetési tranzakcióit a **Stripe Ireland Limited** (c/o A&L Goodbody, IFSC, Dublin 1, Írország) bonyolítja le. A Stripe az EU-ban engedélyezett pénzforgalmi intézmény (FCA engedély: 900461). A SURWAY'R bankkártya-adatokat nem tárol; a kártyaadatok kizárólag a Stripe PCI DSS Level 1 tanúsított infrastruktúráján kerülnek feldolgozásra.

## 2. Előfizetési csomagok és árak

Csomag	Számlázás	Leírás
Free	Ingyenes	Korlátozott funkcionalitás, max. 3 kérdőív, kérdőívenként max. 100 válasz
Pro	Havi vagy éves	Teljes funkcionalitás, egyéni szervezetnek (5 felhasználó)
Team	Havi vagy éves	max 3 Szervezeti fiók, 3x5 felhasználó, RBAC, API + Webhook integráció

Az árak mindig az [Árazási oldalon](#) feltüntetett, **nettó (ÁFA nélküli)** összegek. Az aktuális árlista a jelen dokumentum integráns részét képezi hivatkozás útján.

### 2a. Használati korlátok és automatikus csomagemelés

Egyes előfizetési szintek meghatározott válasz- és felhasználó-számokhoz kötött korlátokat tartalmaznak. Ha a Felhasználó eléri a csomagjában foglalt korlátot (pl. a maximális válaszok számát), a Szolgáltató nem köteles az ezen túlmenő válaszokat gyűjteni, tárolni vagy feldolgozni.

## 3. ÁFA (Forgalmi adó) kezelése

### 3.1 Magyar/EU B2B ügyfelek

- Magyarországi cégek esetén: a számlán a törvényes magyar ÁFA-kulcs (jelenleg 27%) kerül felszámításra.
- EU-s más tagállambeli cégek esetén (érvényes EU adószám megadásával): fordított adózás (reverse charge) alkalmazandó, az ÁFA nem kerül felszámításra a számlán. A Felhasználó felelős a saját tagállamában az ÁFA önadózással történő bevallásáért.
- A Felhasználó felelős az EU adószáma érvényességének megadásáért; érvénytelen szám esetén a Szolgáltató jogosult az ÁFA-t utólag számlázni.

### 3.2 Magyar/EU B2C (fogyasztói) ügyfelek

- Magánszemély Felhasználók esetén az ÁFA mindig felszámításra kerül, az érvényes magyar szabályozás szerint.
- Az EU-s tagállamokban lakóhellyel rendelkező fogyasztók esetén az OSS (One Stop Shop) szabályozás alapján az érintett tagállam ÁFA-kulcsa alkalmazandó.

### 3.3 EU-n kívüli ügyfelek

- Az EU-n kívülről (USA, UK, stb.) regisztrált szervezetek esetén az előfizetési díj ÁFA-mentes; a helyi adózási kötelezettségeikért az ügyfél felelős.

### 3.4 Adószám és számlázás

- A Felhasználó fiókbeállításában megadott számlázási adatok (név, cím, adószám) alapján állítja ki a Stripe/Szolgáltató az automatikus számlát.
- Az e-számlák a Felhasználó regisztrált e-mail-címére kerülnek kiküldésre, és a fiókban letölthetők.

---

## 4. Számlázási ciklusok és terhelés

- **Havi előfizetés:** Az előfizetés megkezdésének napján (anniversary date) automatikusan megújul és terhelődik.
- **Éves előfizetés:** A regisztráció napján egész évre előre kerül terhelésre.
- Ha a terhelés sikertelen, a Stripe automatikusan ismétli a kísérletet (általában 3 napon belül 3 alkalommal).

### 4.1 Nemfizetés esetén alkalmazott folyamat

Ha egy fizetési kísérlet sikertelen, az előfizetés „**past\_due**” (lejárt) állapotba kerül. Ebben az időszakban a fizetős funkciók hozzáférhetők maradnak.

A SURWAY’R a Stripe beépített retry-logikájára támaszkodik, amely a sikertelen fizetést a beállított ütemezés szerint (jellemzően 3–7 napon belül) megpróbálja újra elvégezni. A retry-ütemezés a Stripe Dashboardon konfigurálható.

#### E-mail értesítések:

Az alábbi e-mailek automatikusan kiküldésre kerülnek a regisztrált e-mail-címre:

Kísérlet	E-mail típusa	Tartalom
<b>1. sikertelen kísérlet</b>	Fizetési hiba értesítő	Tájékoztatás a hibáról; link a fizetési adatok frissítéséhez
<b>2. vagy további sikertelen kísérlet</b>	Végző figyelmeztetés	Értesítés az előfizetés közelgő törléséről; link a fizetési adatok frissítéséhez

A fizetési adatok frissíthetők a fiókban: **Profil → Előfizetés / Számlázás**.

#### Visszaminősítés:

Ha a Stripe a retry-ciklus végén törli az előfizetést (customer.subscription.deleted esemény), a fiók **azonnal, automatikusan Free csomagra kerül visszaminősítésre**. A fizetős funkciók (SPSS export, AI elemzés, RBAC stb.) elérhetetlenné válnak.

#### Adatmegőrzés:

Automatikus adattörlés nem történik. Minden adat megőrzésre kerül mindaddig, amíg a Felhasználó nem törli a fiókját, vagy adattörlést nem kér az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően.

#### Helyreállítás:

Az előfizetés bármikor megújítható a Pricing oldalon. A megújítás után a fizetős funkciók azonnal elérhetővé válnak, az adatok sértetlenül rendelkezésre állnak.

---

## 5. Próbaidőszak

- A SURWAY'R egyszeri, **7 napos ingyenes próbaidőszakot** (trial) biztosíthat Pro funkcionalitással.
  - A próbaidőszak kizárólag az első előfizetésnél vehető igénybe; utána nem aktiválható újra.
  - A próbaidőszak alatt bankkártya-adatok megadása szükséges; a terhelés a próba lejártával automatikusan kezdődik, ha a Felhasználó nem mondja le.
  - A próbaidőszak hossza kizárólag a Pro csomagra vonatkozik; más csomagokra a Szolgáltató egyedi feltételeket határozhat meg.
- 

## 6. Felmondás és visszatérítés

### 6.1 Lemondás

- Az előfizetés bármikor lemondható a fiókbeállítások menüpontból vagy a [billing@surwayr.com](mailto:billing@surwayr.com) e-mail-en.
- A lemondás a következő számlázási ciklus kezdetétől lép hatályba; a fennmaradó kifizetett időszakra vonatkozóan a Felhasználó megtartja a hozzáférést.

### 6.2 Visszatérítési politika

- **Havi előfizetés:** Visszatérítés nem jár a már kifizetett havi ciklusra.
  - **Éves előfizetés:** A megvásárlástól számított **14 napon belül** arányos visszatérítés igényelhető (a felhasználatlan hónapokra); e határidőn túl visszatérítés nem jár.
  - **Kivételek:** Ha a Szolgáltatás elérhetetlensége a Szolgáltató hibájából eredően meghaladja a garantált üzemidőt (SLA megsértés), arányos jóváírás igényelhető.
  - Visszatérítési kérelem: [billing@surwayr.com](mailto:billing@surwayr.com)
- 

## 7. Chargeback (visszaterhelés) és Stripe-vita

### 7.1 A visszaterhelés folyamata

Ha a Felhasználó bankkártyás visszaterhelést kezdeményez (chargeback), a Stripe automatikusan értesíti a SURWAY'R-t. A SURWAY'R válaszol a Stripe visszaterheléses vitarendezési folyamatában, bizonyítékokat szolgáltatva a jogos terhelésről (számlák, bejelentkezési naplók, szolgáltatáshasználati adatok).

### 7.2 Visszaterhelés következményei

- Aktív visszaterhelési vita alatt a Felhasználó fiókja felfüggesztésre kerülhet.
- Jogosulatlan visszaterhelés esetén a SURWAY'R fenntartja a jogot a fiók végleges megszüntetésére és a visszaterhelés összegének jogi úton való érvényesítésére.

### 7.3 Vitarendezés – ajánlott lépések

Mielőtt chargeback-et indítana, a Felhasználónak először a [billing@surwayr.com](mailto:billing@surwayr.com) e-mail-en kell felvenni a kapcsolatot; a SURWAY'R 3 munkanapon belül válaszol és törekszik a vita egyezséggel való rendezésére.

### 7.4 Stripe-vita (dispute)

A Stripe Dispute folyamata a [Stripe Dispute Terms](#) alapján zajlik. Amennyiben a vita a Stripe platformon dől el a Felhasználó javára, a SURWAY'R az összeget visszatéríti és a vitát lezártnak tekinti.

## 8. B2B vs B2C megkülönböztetés

Szempon	B2C (fogyasztó)	B2B (vállalkozás)
ÁFA	Felszámítva (27% / OSS)	Reverse charge (EU) vagy 27% (HU)
Visszatérítés	14 napos elállási jog (Fogyasztóvédelmi tv.)	Szerződéses feltételek szerint
Vitarendezés	Fogyasztóvédelmi hatóság (NFH)	Bíróság, választottbíró
Számla típusa	Fogyasztói számla	Vállalati számla (adószámmal)

**Fogyasztói elállási jog:** Az EU Fogyasztói Jogok Irányelvével (2011/83/EU) és a hatályos magyar fogyasztóvédelmi jogszabályokkal összhangban, digitális szolgáltatás esetén a 14 napos elállási jog a Felhasználó hozzájárulásával és a szolgáltatás azonnali megkezdésével elvész. Erről a regisztráció során a Felhasználót tájékoztatjuk és a beleegyezését kérjük.

## 9. Árak módosítása

A Szolgáltató az előfizetési díjakat legalább **30 nappal** a változás hatályba lépése előtt írásban (e-mailben) közli. A módosítást megelőző értesítési időszak alatt a Felhasználó lemondhatja előfizetését visszatérítési kötelezettség nélkül.

## 10. Devizák

Az árakat **EUR**-ban vagy **HUF**-ban adjuk meg (az aktuális Árazási oldalon feltüntetett devizában). A Stripe a terhelést a Felhasználó kártyájának alapdevizájában hajtja végre; az árfolyam-különbözetekért a SURWAY'R nem felelős.

## 11. Számlázási viták kezelése

A Felhasználónak a terhelés napjától számított **30 napon belül** kell jelezni a számlázási vitát a [billing@surwayr.com](mailto:billing@surwayr.com) e-mail-címen, megadva: (a) a vitatott terhelés összegét és dátumát; (b) a vita indoklását. E határidőn túl a Felhasználó lemond a vitatott összeg visszaigényléséről.

A felek a vitákat jóhiszeműen egyezség útján kísérlik meg rendezni. Aktív vita esetén is meg kell fizetni a nem vitatott összegeket az esedékességkor. Az egyezségi kísérlet megghiúsulása esetén a vita az ÁSZF 13. szakasza szerinti illetékes bíróság elé terjeszthető.

## 12. Az e-számlázáshoz való hozzájárulás

A Felhasználó a regisztrációval és a fizetős csomag aktiválásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató kizárólag elektronikus számlát (e-számlát) állítson ki, amelyet a regisztrált e-mail-címre küld meg, és amelyet a fiókban is letölthetővé tesz. Az e-számla kézhezvételének napja az e-mail kiküldésének napja.

## Kapcsolódó dokumentumok

- Általános Szerződési Feltételek (SURWAYR-TOS-v1.1)
- Privacy Policy (SURWAYR-PP-v1.1)