

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## I. ÁLTALÁNOS ADATOK, FOGALMAK

### 1. A Szolgáltató

- Név: Sió-Informatika Kft.
- Székhely: 8600 Siófok, Málna utca 9.
- Levelezési cím: 8600 Siófok, Pf. 124.
- Adószám: 23868119-2-14
- Cégjegyzékszám: 14-09-312454
- Bankszámla szám: 10101315-57236600-01005009
- Központi e-mail cím: [info@sioinformatika.hu](mailto:info@sioinformatika.hu).

### 2. A jelen ÁSZF-ben használt kifejezések

- ÁSZF: a jelen általános szerződési feltételeket jelenti.
- Adatkezelési Tájékoztató: a Szolgáltató Weboldalon elérhető adatkezelési tájékoztatóját jelenti.
- Weboldal: a Szolgáltató kizárólagos szellemi termékét képező [www.idosekelhelyezese.hu](http://www.idosekelhelyezese.hu) és aldomainjait jelenti.
- Regisztráció: a Látogató Weboldalon történő regisztrációját jelenti.
- Fiók Tulajdonos: az a természetes személy, aki Weboldalon Fiók tulajdonos fiókját regisztrálja.
- Fiók: a Fiók Tulajdonos által a Weboldalon történő regisztrációval létrehozott felhasználói fiókot jelenti.
- Látogató: minden olyan természetes személy, aki a Weboldalt oldalt, annak a tartát megnyitja, funkcióit használja.
- Felhasználó(k): a Weboldalon a Látogató és a regisztrált Fiók Tulajdonost jelenti, aki a Weboldalt és azon keresztül a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokat használja.
- Felhasználói Jogosultság: az egyes Felhasználókat a Szolgáltatások igénybevétele során megillető jogosultságokat jelenti.
- Szolgáltatás: a Szolgáltató kereskedelmi kínálatából a Felhasználók által választható, akár ingyenes, vagy díj ellenében nyújtott szolgáltatásokat jelenti, azzal, hogy az egyes szolgáltatások tartalma egymástól eltérhet.
- Szerződés: a Szolgáltató és a Fiók tulajdonos között létrejött szerződést jelenti, amely nem fizikai formában, hanem tartalmilag a honlapon történő regisztráció során megadott adatok és ennek során tett nyilatkozatok, az ÁSZF, valamint a szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan elérhető valamennyi további tájékoztató és feltétel elektronikus úton való elfogadása útján jön létre, amelyet a jelen ÁSZF alkot.
- Felek: jelen ÁSZF értelmében a Fiók tulajdonos és a Szolgáltató együtt.
- Teljesítési segéd: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésében közreműködő, a Szolgáltatóval kifejezetten erre a célra kialakított szerződéssel rendelkező jogi személyiségek.
- Előfizetői díj: a Weboldalon nyújtott szolgáltatások ellenértékéeként fizetendő díjat jelenti.

## II. AZ ÁSZF CÉLJA

- Jelen ÁSZF célja, hogy összefoglalóan rögzítse a Szolgáltató Weboldalon keresztül nyújtott szolgáltatásainak használatának, a Weboldalhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások igénybevételének feltételeit, továbbá a Szolgáltató és a Felhasználók jogait és

kötelezettségeit. Jelen ÁSZF a Szolgáltató által a Weboldalon nyújtott szolgáltatások használatának módjára, és a Weboldal felhasználásának szabályaira terjednek ki.

4. Az ÁSZF minősül olyan szerződési feltételnek, amelyet az egyik fél több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatároz, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyalnak meg. Az ÁSZF csak akkor válik a Felek megállapodása, illetőleg szerződése részévé, ha megszövegezője lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát megismerje, és ha azt a másik fél kifejezetten, ennek híján pedig ráutaló magatartással elfogadta. Ha az általános szerződési feltétel és az ÁSZF alapján kötött szerződés valamely feltételei egymástól eltérnek, akkor az utóbbi válik a felek szerződésének részévé.

### **III. AZ ÁSZF HATÁLYA**

5. Jelen ÁSZF mindennemű tevékenységre érvényes, amelyek a Szolgáltató által kínált a Weboldalon nyújtott szolgáltatások használatával, egyéb szolgáltatások igénybevételével függenek össze.
6. Jelen ÁSZF kiterjed a Szolgáltatóra, a Weboldalt valamennyi Felhasználóra és minden olyan természetes személyre, aki a Weboldalt és a hozzá kapcsolódó szolgáltatásokat, egyéb szolgáltatásokat felhasználja.
7. Jelen ÁSZF időbeli hatálya kiterjed az ÁSZF elfogadásától, a regisztráció törléséig - azaz a Fiók tulajdonos fiókjának törléséig - vagy a szolgáltatás megszűnéséig.
8. A Szolgáltató a Weboldalon nyújtott szolgáltatásait jelen ÁSZF alapján teljesíti.

### **IV. ELŐFIZETŐI DÍJ, EGYÉB DÍJAK**

9. A Szolgáltató a Weboldalon mindenkor igénybe vehető szolgáltatásait természetes személyek számára Előfizetői díj fizetési kötelezettség mentesen nyújtja, azaz a nyújtott szolgáltatás ellenértéke 0 (nulla) Ft.
10. A Szolgáltató a Weboldalon igénybe vehető intézményi megjelenést, regisztrációhoz köti, a regisztrációt követően a Weboldalon történő intézményi aloldalak megjelenését az intézmények (jogi személyiségek) számára Előfizetői díj fizetési kötelezettség mentesen nyújtja, azaz az intézményi aloldal a Weboldalon történő megjelenítésének ellenértéke 0 (nulla) Ft.
11. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot az Előfizetői díjak egyoldalú módosítására. Az Előfizetői díjak módosítása nem érinti a díjváltozás előtt már megfizetett vagy díj fizetési kötelezettség mentesen nyújtott Szolgáltatásokat, az Előfizetői díjak módosítása kizárólag a díjváltozást követően esedékessé váló Előfizetői Díjakra vonatkozik.

### **V. SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE**

12. Szerződés megkötéséhez a Fiók Tulajdonos fiókjának regisztrációja, a regisztráció során jelen ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató elfogadás szükséges.
13. A Szerződés a Fiók tulajdonossal a sikeres regisztrációt követően határozatlan időre jön létre.
14. A Szerződés nem minősülnek írásba foglalt szerződésnek, ezért azokat a Szolgáltató nem iktatja és utóbb nem hozzáférhetőek, ugyanakkor a szerződéskötés tényét a Szolgáltató rögzíti (naplózza). A Szerződésnek része valamennyi, a Szerződésben hivatkozott dokumentum, így a jelen ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató is.

15. Jelen ÁSZF szerint jogi személyiség nem regisztrálhat a Weboldalon Fiók tulajdonos fiókot. Az intézményi regisztrációhoz, a Weboldalon történő megjelenéshez a Szolgáltató <https://3isys.eu/> oldalán történt regisztráció szükséges.

16. A Szolgáltató az ÁSZF alapján kötött szerződésben arra vállal kötelezettséget, hogy a

- Fiók tulajdonos fiókjának regisztrációját követően a Weboldal és az ahhoz közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások szolgáltatója az ÁSZF-ben rögzített időre a Fiók tulajdonosnak,
- a Szolgáltatás igénybevételével a Szolgáltató a Fiók tulajdonos által az „Érdeklődés beküldése” adatlapon megadott adatokat továbbítja a Fiók tulajdonos által választott a Weboldalon nyilvántartott intézmény észére.

az Fiók tulajdonos pedig kötelezettséget vállal az igénybe vett szolgáltatások jelen ÁSZF szerinti használatára.

17. Az ÁSZF alapján kötött szerződés a Felek általi kölcsönös elfogadással (ráutaló magatartással) jön létre, amely megállapodás tartalmazza a jelen ÁSZF-re történő hivatkozást, illetve az attól eltérő szabályokat is, amennyiben ilyenek a szerződés részét képezik. A szerződés megkötésének minősül a Szolgáltató Weboldalán történő Fiók tulajdonos sikeres regisztrációja.

18. A szerződés elektronikus szerződéskötési folyamat a Szolgáltató – mint az elektronikus utat biztosító fél – által közzétett, jelen ÁSZF 46. pontja szerint részletes tájékoztatás alapján történik. A meghatározott lépések (kattintások) megtételével adott Felhasználó nyilatkozatok alapján Szerződés létrejön. A Fiók tulajdonos szavatolja, hogy minden esetben kizárólag a valóságnak megfelelő, illetve hiteles adatokat ad meg a szerződéssel összefüggésben. A Fiók tulajdonos a regisztrációs folyamat során, így különösen az általa történő jóváhagyások megtétele előtt, köteles az adatainak tartalmának ellenőrzésére. Az Szerződés nyelve magyar. Az online szerződéskötés során a Szolgáltató biztosítja az adatbeviteli hibáknak a Fiók tulajdonos regisztráció elküldését megelőzően történő azonosítását és kijavítását.

19. Az elektronikus Szerződés a Szolgáltató és az Fiók tulajdonos között az alábbi lépések szerint jön létre

- a) a Fiók tulajdonos nevében és képviselőjében eljáró természetes személy - a szerződéses nyilatkozat megtételére alkalmas távközlő eszköz használatával – a Weboldal „Regisztráció” aloldalán a „Fiók tulajdonos adatok” adatlap kitöltését, valamint a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató elfogadását követően a „Regisztráció” gombra kattint.

20. A Fiók Tulajdonos fiókjába a regisztrációs folyamat befejezését követően képes bejelentkezni.

21. Az elektronikusan megkötött Szerződés mindenben megfelel a távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó hatályos törvényi előírásoknak. Az elektronikus Szerződés online módon jön létre és kerül elfogadásra, azaz nem kerül kinyomtatott okiratként aláírásra.

## VI. ELÁLLÁS

22. A Felhasználók fogyasztónak minősülnek. A jelen ÁSZF-ben rögzített, regisztrált Fiók tulajdonosokat megillető fogyasztói jogosultságok akkor illetik meg a nem regisztrált Látogatókat is, ha azt jogszabály kifejezetten a Szolgáltató terhére kötelezővé teszi.

23. A Fiók tulajdonos jogosult fiókjának törlését kérni a Weboldal „Adatvédelmi bejelentés” menüjében kitöltött adatlap, az Adatkezelő levelezési címére postai úton, vagy az adatvédelmi központi e-mail címre küldött levélben.

## **VII. SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA**

24. A Szolgáltató jogosult a Szerződést egyoldalúan módosítani.
25. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 (harminc) nappal az adott módosítással érintett Fiók tulajdonost tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíteni, a Fiók tulajdonost megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a Weboldalra való utalással - tájékoztatja a Fiók tulajdonost az ÁSZF 30 (harminc) napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Szerződést érintik. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőket alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Szerződést nem érinti.
26. Ha a Szolgáltató a Fiók tulajdonost az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie
- a) az ÁSZF módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését,
  - b) a módosítások lényegének rövid leírását,
  - c) a módosítások hatálybalépésének időpontját,
  - d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét,
  - e) ha a Szolgáltató a szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiséget csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve,
  - f) ha a Szolgáltató körülményeiben bekövetkezett, előre nem látható lényeges változás történt,
  - g) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
  - h) a Felhasználót az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.
27. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül a Fiók tulajdonost azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a Szerződést.
28. Jelen ÁSZF szerint a Szerződés átírása, jogutódlása nem lehetséges.

## **VIII. SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE, MEGSZŪNTETÉSE**

29. A Szerződés megszűnik, a Fiók tulajdonos fiókja törlésére irányuló kérelmének Szolgáltató részére történő beérkezés időpontjától számított 24 órán belül. A fiók törlési kérelem valódiságát a kérelmező szándékáról történő értesítéssel az Adatkezelő jogosult ellenőrizni. A Fiók tulajdonos fiókjának törlését követően annak tartalmát az Fiók tulajdonos a Szolgáltatótól nem követelheti, kártérítési igénnyel nem élhet.
30. A Szerződés megszűnik a Szolgáltató érintett szolgáltatásának megszűnésével.
31. A Szerződés megszűnik a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.
32. A Szolgáltató a Fiók tulajdonos általi ÁSZF megszegése esetén a Szerződést megszünteti 15 (tizenöt) napos felmondási idővel az alábbi esetekben
- a) a Fiók tulajdonos neki felróható módon akadályozza vagy veszélyezteti a Weboldal, a Weboldalon nyújtott szolgáltatás vagy Szolgáltató informatikai hálózatának épségét,

működését, biztonságát és a Fiók tulajdonos ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésre sem szünteti meg,

- b) a Fiók tulajdonos megsérti a Weboldal forráskódjának a Szolgáltató szellemi tulajdonra vonatkozó jogait,
- c) a Fiók tulajdonos a Weboldalt, a Weboldal szolgáltatásait törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

33. Nem jogosult a Szolgáltató megszüntetni a Szerződést, ha

- a) az Felhasználó hitelt érdemlő módon igazolja, hogy szerződésszegése rajta kívül álló ok miatt következett be.

34. A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját,
- c) ha a felmondás indoka a Fiók tulajdonos szerződésszegése, a Fiók tulajdonos tájékoztatását arról, hogy ha a Fiók tulajdonos a felmondási idő alatt a szerződésszegését megszünteti, a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

35. A Fiók tulajdonos a Szerződést bármikor felmondhatja a Weboldal „Adatvédelmi bejelentés” menüjében kitöltött adatlap, az Adatkezelő levelezési címére postai úton, vagy az adatvédelmi központi e-mail címre küldött levélben, mely írásban tett felmondási tartalmi elemei

- a) a Szerződés megszüntetésének oka,
- b) a Szerződés megszüntetésének időpontja, ha az Fiók tulajdonos meghatározott időpontra kéri a megszüntetést,
- c) a Szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

36. A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot megküldő azonosítását követően fogadja el.

37. A Szerződés megszűnése és megszüntetése esetén a Fiók tulajdonos köteles a Szolgáltatóval együttműködni.

38. A Szerződés megszűnésével vagy megszüntetésével a Szolgáltató és az Fiók tulajdonos elszámolnak egymással, mely elszámolás kiterjed a nyitva álló jogok és kötelezettségek teljesítésére.

## **IX. DOKUMENTUMOK TÁROLÁSA**

39. A Szerződés létrejöttét követően és annak teljes időtartama alatt Fiók tulajdonos számára a Szerződés kapcsolatában létrejött mindennemű irat, dokumentum, elszámolás és bizonylat a Fiók Tulajdonos fiókjában, míg jelen ÁSZF és az Adatvédelmi tájékoztató a Weboldal publikus felületén kerül közzétételre, ott letölthető, valamint onnan nyomtatható formában is rendelkezésre áll.

40. A Fiók tulajdonos kijelenti, hogy ezzel a Szolgáltató a tájékoztatási kötelezettségének eleget tett és a Fiók tulajdonos számára hozzáférhetővé tette, tartós adathordozón rendelkezésre bocsátotta a Szerződés összes adatát a távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően.

## **X. FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK**

41. A Weboldalra történő belépéssel, annak használatával Látogató elfogadja a Weboldal használatának jelen ÁSZF Felhasználási Feltételeit, és elismeri, hogy az Weboldalt saját felelősségére használja.
42. A Weboldal az ott nyilvántartott Intézmények bemutatására, az Intézmények által felkínált szolgáltatások iránt érdeklődő Felhasználók kapcsolatának, az intézményi szolgáltatás iránt érdeklődők intézménybe történő bekerülésének kiszolgálására szolgáló, valamint Szerződés teljesítésével kapcsolatos dokumentumok tárolására alkalmas felület. A Weboldal tartalmának jelentős része elérhető minden Weboldal Látogató számára, regisztráció nélkül is. Egyes szolgáltatások azonban regisztrációhoz (majd bejelentkezéshez) kötöttek.
43. A Weboldalra történő belépéssel a Felhasználó - Ön - elfogadja jelen ÁSZF-ben megfogalmazott jogi feltételeket az Ön által igénybe vett Szolgáltatásra vonatkozólag. Az ÁSZF áttekintésének elmulasztása nem képezheti igényérvényesítés alapját. Ön a jelen ÁSZF-ban foglaltaknak megfelelően jogosult igénybe venni a Weboldal által biztosított tartalmakat, a Weboldalhoz kapcsolódó Szolgáltatásokat, egyéb a Szolgáltató által felkínált Szolgáltatásokat.
44. Önnek, mint a Weboldal Látogatójának, úgy is mint Fiók tulajdonosnak a Weboldalon található információkra alapított döntése, magatartása kizárólag az Ön felelőssége.
45. Tilos bármilyen rendszer vagy megoldás használata, amely a Weboldal és a nyújtott szolgáltatások üzemeltetéséhez használt szerverek leállítását célozza vagy azt eredményezheti, vagy amely egyébként veszélyezteti a Weboldal vagy a szerverek továbbá az ezeken keresztül nyújtott bármely szolgáltatás, vagy harmadik fél jogait sérti. Ön köteles gondoskodni arról, hogy a Weboldal, vagy a Szolgáltató kínálatából igénybe vett bármely Szolgáltatás használata során, harmadik személyek jogait vagy a vonatkozó jogszabályokat se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse.
46. Amennyiben Ön a jelen ÁSZF rendelkezéseibe ütközően, vagy visszaélészerűen használja a Weboldal által biztosított tartalmakat vagy bármely szolgáltatást, úgy Szolgáltató jogosult az Ön hozzáférést felfüggeszteni, korlátozni vagy egyes esetekben megszüntetni, továbbá az Ön által létrehozott tartalmat előzetes értesítés mellett zárolni, vagy törölni, és megtenni a további szükséges jogi lépéseket az Ön által a Szolgáltatónak vagy a Szolgáltatóval kapcsolatban álló harmadik feleknek okozott kár megtérítéséért.
47. Az Fiók Tulajdonos vállalja, hogy senkinek nem adja át, mások által hozzáférhető helyen nem tarolja a belépéséhez szükséges jelszót. A Fiók Tulajdonos tudomásul veszi, hogy a jelszó titokban tartása az Ő érdekkörébe tartozó esemény, az ebből fakadó karokért a Szolgáltató nem felel.
48. Szolgáltatás keretén belül vagy ahhoz kapcsolódóan tilos többek között:
  - a) szerzői jogi oltalom alá eső művek megosztása vagy egyéb módon hozzáférhetővé tétele, kivéve, ha a jelen ÁSZF feltételei egyébként teljesülne,
  - b) a valóságnak nem megfelelő, megtévesztő vagy a valós tényeket hamis színben feltüntető vagy mások személyiségi jogait sértő kijelentések, illetve egyéb, harmadik személyek vagy a Szolgáltató jogait potenciálisan sértő tartalmak megosztása vagy egyéb módon hozzáférhetővé tétele, kivéve az alkotmányos véleményszabadság gyakorlásának határain belül maradó tartalmakat és kijelentéseket,
  - c) reklám megosztása vagy egyéb módon hozzáférhetővé tétele,
  - d) jogosulatlanul, a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló törvény által tiltott módon megszerzett adatok, vagy üzleti titkok megosztása vagy egyéb módon hozzáférhetővé tétele.

49. A Szolgáltató által elérhetővé tett tartalom vonatkozásában a szerzői jogok összessége és az adatbázis előállítójának védelmét szolgáló jogok a Szolgáltatót illetik meg, és a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatával velejáró olvasáson, képernyőn történő megjelenítésen és az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen, továbbá a személyes, nem-kereskedelmi célból történő merevlemezre történő lementésen, kinyomtatáson túl semmilyen egyéb formában nem használható fel vagy hasznosítható a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül.
50. A Szolgáltatás kizárólag a hatályos jogszabályok keretei között, harmadik személyek és Szolgáltató jogainak sérelme nélkül, illetve a jelen ÁSZF betartása mellett használható. A Felhasználót terheli a felelősség a Szolgáltatással összefüggésben végzett valamennyi tevékenységéért.
51. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során megismert elérhetőségekre kizárólag az érintett intézményi szolgáltatásra vonatkozó jelentkezését, érdeklődését, kérdését küldheti el, így nem továbbíthat többek között kéretlen reklámüzeneteket (spam) ezen elérhetőségekre.
52. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy a Szolgáltatás keretén belül jogsértő információ található, a vonatkozó jogszabályi követelményeknek megfelelően jár el az információ eltávolítása vagy a hozzáférés nem biztosítása tekintetében, beleértve a Fiók tulajdonos fiókjának, annak teljes tartalmának előzetes értesítés nélküli törlését. Amennyiben valamely Felhasználó a jelen ÁSZF rendelkezéseibe vagy jogszabályba ütközően, illetve egyébként visszaélészerűen használja a Szolgáltatást, a Szolgáltató jogosult akár előzetes értesítés nélkül a Felhasználó hozzáférési jogait felfüggeszteni, megszüntetni. Ezek az intézkedések a Felhasználóval szemben más néven történő bejelentkezés vagy más adataival történő visszaélés esetén is alkalmazhatóak.
53. Jelen ÁSZF megsértése, a Szolgáltatás jogellenes vagy tisztességtelen felhasználása esetén a Szolgáltató megszüntetheti vagy korlátozhatja a Szolgáltatás használatát (a Szerződést), elzárkózhat az adott Felhasználóval való jövőbeni szerződéskötéstől. A Szolgáltató kizárja a felelősséget minden, esetlegesen abból eredő kárért, ha a Szolgáltató a Felhasználó ÁSZF-be ütköző magatartása vagy jogszabály megsértése miatt törli a Fiók tulajdonos fiókot/megszünteti a Szerződést.
54. A Szolgáltató egyoldalúan jogosult megítélni, hogy valamely Felhasználói tartalom, szöveges értékelés a jelen ÁSZF rendelkezéseibe ütközik-e.

## **XI. FELHASZNÁLÓK A WEBOLDALON NYILVÁNTARTOTT INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATÁNAK ELŐSEGÍTÉSE**

55. A Szolgáltatás célja, hogy a Weboldal online eszköztárával elősegítse a Felhasználók a Weboldalon nyilvántartott intézmények által felkínált szolgáltatások igénybevételét, az intézményekkel történő elektronikus kapcsolatfelvételt.
56. A Szolgáltatás igénybevétele során a Fiók tulajdonos a Weboldal „Érdeklődés Beküldés” adatlap kitöltésével és elküldésével kezdeményezhet kapcsolatot, tehet érdeklődést, vagy közlés az általa választott intézmény részére.
57. A Fiók tulajdonos fiókjába bejelentkezve rendszerezett és kereshető formában tarthatja nyilván az intézményekkel kezdeményezett kapcsolatfelvételeit.
58. A Fiók tulajdonos a XI. bekezdésben foglalt szolgáltatást korlátlanul veheti igénybe.

## **XII. AZ FELHASZNÁLÓK ÁLTAL BIZTOSÍTANDÓ FELTÉTELEK**

59. A Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételéhez a Felhasználónak rendelkeznie kell megfelelő hardver és szoftver környezettel, amelyek a következők:

- a) Szélessávú internet kapcsolat,
  - b) Internet böngésző futtatására alkalmas számítógép, tablet,
  - c) Internet böngésző (Google Chrome, a Szoftver esetében a Szolgáltató által helyben telepített applikáció),
60. Ha a Felhasználónak nem a fent jelzett böngészők valamelyikét vagy a Szolgáltató applikációját használja, akkor az esetlegesen észlelt hibát a Szolgáltató nem köteles javítani, az esetleges károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
61. A Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltató szükség esetén a hét bármely napján 23 óra és másnap hajnali 4 óra között előzetes bejelentés nélkül karbantartásokat végezhet, amelynek keretén belül részben vagy egészben nem elérhetőek a Szolgáltatások, vagy azok egy része. Ezen időszakok nem tartoznak a rendelkezésre állási időbe. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a Szolgáltatás kimaradásból (tervezett és nem tervezett esetek alkalmával) adódóan felmerülő gazdasági és egyéb károkért.

### **XIII. REGISZTRÁCIÓ**

62. A Látogató a Weboldalon egyes funkciókat és szolgáltatásokat (pl. Fiók tulajdonos profil létrehozása,) kizárólag akkor veheti igénybe, ha a Weboldalra regisztrál.
63. A sikeres Regisztrációhoz, a Weboldal bármely szolgáltatásainak igénybevételéhez a Fiók Tulajdonosnak saját valós e-mail címmel és internet hozzáféréssel kell rendelkeznie.
64. A regisztráció során a következő adatok megadására van lehetőség, mely \*-al jelölt adatok megadása kötelező
- Fiók Tulajdonos adatok:
- név\*, (Fiók Tulajdonos)
  - e-mail cím, mely egyben felhasználó név \*,
  - telefonszám\*,
  - szabadon választott jelszó\*,
65. A Regisztráció során az azt kezdeményező a vonatkozó jelölőnégyzet (check-box) kipipálásával nyilatkozni köteles jelen ÁSZF, valamint a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójának az elfogadásáról, továbbá az Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelés hozzájárulás megadásáról. A mező kipipálásával regisztráló kijelenti, hogy a jelen ÁSZF, az Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatójának valamennyi rendelkezését elolvasta, megértette, azokat maradéktalanul betartja, és annak valamennyi rendelkezését magára nézve kötelezőnek ismeri el.
66. A Weboldalon megadott adatok pontosságáért, aktualitásáért és valóságtartalmáért kizárólag regisztráló felel. Szolgáltató kizár mindenfajta felelősséget, amely a Weboldalon megadott adatok helytelenségéből, elírásból vagy nem valós adatok megadásával összefüggésben merül fel. A Fiók Tulajdonos köteles a regisztrációhoz tartozó jelszavát titokban tartani és gondosan kezelni. Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Fiók Tulajdonos a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.
67. Amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik a Szolgáltató nem vállal felelősséget semmiféle kárért vagy egyéb hátrányért, illetőleg veszteségért, amely a Weboldalon szereplő információk vagy az ott elhelyezett anyagok helytelensége, hiányossága, pontatlansága, félreérthetősége, illetve aktualitásának hiánya, valamint azok közvetett vagy közvetlen felhasználása, továbbá a Weboldal használatra alkalmatlan állapota, vagy a nem



megfelelő működése, hiányossága, esetleges üzemzavara miatt vagy azzal összefüggésben következik be.

68. A Regisztráció során a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adatok hitelességéért és valóságáért a regisztrációt végző Fiók Tulajdonos tartozik felelősséggel.
69. A Szolgáltató jogosult és köteles azoknak a Felhasználóknak a Regisztrációját törölni, akikről hitelt érdemlően bebizonyosodik, hogy kellő felhatalmazás és képviseleti jogosultság nélkül regisztráltak, illetve kellő felhatalmazás és képviseleti jogosultság nélkül kötöttek vagy kötődnek Szerződést. A Szolgáltató nem köteles a Regisztráció fenti esetekben történő törléséről előzetes tájékoztatást küldeni az érintett Felhasználó részére, továbbá nem felelős a Regisztráció törlésének elmaradásáért. A jogosulatlan regisztrációról a Felhasználó e-mailben kap értesítést, amelynek megküldésétől számított 15 (tizenöt) napon belül köteles a regisztrációra való jogosultságát hitelt érdemlően igazolni. Ha a Felhasználó a jogosultságát határidőben és hitelt érdemlően igazolja, úgy a Regisztráció visszaállításra kerül, ellenkező esetben végérvényesen törlésre kerül a Szolgáltató rendszeréből.
70. A Szolgáltató továbbá jogosult azoknak a Felhasználóknak a Regisztrációját törölni, akik profilja 12 (tizenkettő) hónapja inaktív, azaz a Felhasználó vagy Ügyfél a Szolgáltató rendszer információ alapján ezen időszakban nem jelentkezett be a Fiókjába. 12 (tizenkettő) hónap inaktivitást követően a Felhasználó e-mailben kap értesítést, amelynek megküldésétől számított 7 (hét) napon belül köteles visszaigazolni, hogy a regisztrációját meg kívánja tartani. Ha a Felhasználó a visszaigazolást határidőben teljesíti, úgy a Regisztráció visszaállításra kerül, ellenkező esetben végérvényesen törlésre kerül a Szolgáltató rendszeréből.
71. A Fiók tulajdonos a regisztrációját bármikor indoklás nélkül töröltetheti, azaz a Szerződés megkötését követően bármikor a Szerződéstől indoklás nélkül elállhat, illetve a Szerződés teljesítésének megkezdését követően azt indoklás nélkül felmondhatja. Ezen kívül a regisztráció megszűnik a regisztráció Szolgáltató általi törlésével, a Szolgáltatás megszűnésével, valamint a Felhasználó utolsó aktivitást (pl. a Felület utolsó használatát, utolsó megtekintését vagy lekattintását, illetve az utolsó Érdeklődés elküldését követő 12 hónap, azaz 1 év elteltével).
72. A Szolgáltatásokhoz szorosan kapcsolódó, a regisztrációval vagy annak megszűnésével, illetve a Szolgáltatás működésével (így különösen annak igénybevételeivel, lejártával, tartalmi/formai változásával, felhasználói változtatásával, karbantartásával, incidenssel) kapcsolatos rendszerüzenetekről leiratkozni nem lehet. A Szolgáltató rendszerüzenetet a Felhasználók e-mail címére, bizonyos esetekben pedig a telefonkészülékére értesítés (SMS) formájában a Szolgáltatás teljesítésének részeként küldi.
73. A nem regisztrált és a regisztrált Látogató egyaránt böngészhet és különböző szempontok szerint kereshet a Weboldalon közzétett intézmények, azok szolgáltatásai között.

#### **XIV. FELHASZNÁLÓI JOGSÜLTÉS**

74. A Fiók tulajdonosok Szolgáltató által beállított Felhasználói Jogosultságtól függően tudják igénybe venni a Weboldalt, valamint a Weboldalhoz kapcsolt Szolgáltatást vagy azok egy részét.

#### **XV. FELELŐSSÉGVÁLLALÁS, FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS- ÉS KIZÁRÁS**

75. A Szolgáltató a Weboldal tartalma, a Weboldalon elérhető Szolgáltatások tekintetében a felelősségét az alábbi pontok szerint korlátozza, illetve zárja ki.

- a) A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Fiók tulajdonos által a Regisztráció során megadott adatok teljességéért, valódiságáért, helyességéért és szabályszerűségéért. A Szolgáltató kizárja a felelősségét a Fiók tulajdonos által megadott adatok hiányosságából, valótlanosságából, helytelenségéből vagy szabályszerűtlenségéből eredő, azzal kapcsolatos valamennyi kárért; az ezekből eredő károkért az adatot megadó Fiók tulajdonos a felelős.
- b) A Szolgáltató teljes mértékben kizárja a felelősségét az adott Felhasználóknak felróható magatartásával és az általuk okozott károkért.
- c) A Szolgáltató teljes mértékben kizárja a felelősségét a Weboldal, illetve a Weboldalon nyújtott Szolgáltatások szerződésbe ütköző vagy egyébként jogszerűtlen, illetve nem rendeltetésszerű használatáért, igénybevételeért és az ebből eredő károk megtérítésére a Szolgáltató nem kötelezhető.
- d) A Szolgáltató minden tőle telhetőt elkövet a Weboldal, és a Weboldalon igénybe vehető Szolgáltatások folyamatos elérhetősége érdekében, azonban nem tudja garantálni annak folyamatos működését, a Szolgáltatás folyamatosságát. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az olyan közvetlen, vagy közvetett károkért, amelyeket a Szolgáltató független technikai leállás, szünet vagy harmadik személyek által elhelyezett romboló alkalmazások vagy programok (például: vírusok, férgek, makrók vagy hacker tevékenységek) okoznak. A Szolgáltató a biztonságos adatkezelést elősegítő minden intézkedést megtesz, előfordulhat, azonban, hogy a Szolgáltatások használatából adódóan jogosulatlan személyek (pl. hackerek) hozzáférnek és visszaélnak a Fiók tulajdonos, Weboldal által kezelt adataival. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- e) Szolgáltató nem vállal felelősséget a Weboldal ideiglenes letölthetlenségéből, vagy egyéb hibáiból, az azon szereplő elírásokból, elütésekből, vagy a Weboldal ideiglenes elérhetlenségéből eredő károkért, valamint az oldalon található információik felhasználásával, továbbadásával okozott károkért, és nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalhoz való csatlakozás miatt következett be.
- f) A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Fiók tulajdonos adatainak a Weboldal használatára jogosult Felhasználó szándékos vagy gondatlan magatartásából bekövetkező, a Fiók tulajdonos tudtával vagy tudta nélküli illetéktelen használatából eredő károkért.
- g) A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Weboldalon nyilvántartott intézményi adatok valódiságáért, aktualitásáért.
- h) A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Fiók tulajdonos által intézménybe történő érdeklődés megérkezéséért.
- i) A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Fiók tulajdonos által intézménybe történő érdeklődés intézmény általi megválaszolásáért.
- j) A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Fiók tulajdonos intézményi szolgáltatás igénybevételeének sikerességéért, valamint a Felhasználók nem kényszeríthetik a Szolgáltatót intézményi szolgáltatás felkutattatására, és nem követelhetik a Szolgáltatótól intézményi szolgáltatás biztosítását.
- k) A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatásokért kizárólag az adott Szolgáltatásra vonatkozó Szerződés, a jelen ÁSZF és a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint felel.

76. A Fiók tulajdonos sem ingyenesen, sem visszterhesen nem jogosult a Weboldalhoz kapcsolt fiókját, a kapcsolódó szolgáltatást, vagy a Szolgáltatótól igénybe vett bármely szolgáltatást akár részben, akár egészben harmadik személyre átruházni, vagy átengedni.
77. Az Fiók tulajdonos teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatóval szemben a Weboldalon tanúsított magatartásáért, valamint a Szerződéssel létrejött jogviszonyban tanúsított magatartásáért.
78. A Fiók tulajdonos köteles a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni fiókja bármilyen jogosulatlan felhasználásáról vagy bármilyen egyéb a biztonságot sértő cselekedetről.
79. Amennyiben a Fiók tulajdonos a Weboldal vagy a Weboldalon nyújtott Szolgáltatások használata során harmadik személynek felróható módon kárt okoz, a Fiók tulajdonos köteles teljeskörűen kártalanítani a Szolgáltatót a harmadik személy által jogszerűen támasztott valamennyi követeléssel szemben.
80. A Szolgáltató folyamatosan ellenőrzi a Weboldalon elhelyezett információkat, és minden ésszerű intézkedést megtesz a közzétett információk folyamatos aktualizálásáért, azok pontosságát és teljességét.
81. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Weboldalon megjelenő tartalmakat bármikor módosítsa, továbbá elérhetőségét megváltoztassa, illetve a Weboldal üzemeltetését felfüggeszse vagy véglegesen megszüntesse.
82. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Weboldalon fejlesztéseket hajtson végre, ezen fejlesztéseket a Felhasználók előzetes megkérdezése, egyetértése nélkül bevezesse, a Felhasználók számára elérhetővé tegye.
83. A Felhasználó kijelenti, hogy az Internet technikai és műszaki korlátait ismeri, a technológiával együtt járó hibalehetőségeket és kockázatokat elfogadja. A Weboldal igénybevétele során személyes vagy üzleti adatok megadásakor felelősséggel tartozik a személyes vagy üzleti adatok esetlegesen jogosulatlan megszerzésével, használatával és megosztásával a Szolgáltatónak vagy bármely harmadik félnek okozott károkért.
84. A Felhasználó a jelen ÁSZF elfogadásával a fenti felelősségkorlátozó, illetve – kizáró rendelkezéseket kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja.
85. A honlappal kapcsolatos észrevételével forduljon a hozzánk bizalommal központi e-mai címünkre küldött levélben.

## **XVI. TITOKTARTÁS**

86. A Felhasználók a Regisztrációval, illetve a Szerződés létrejöttével és annak részeként a jelen ÁSZF elfogadásával vállalják, hogy titokban tartanak, és nem használnak fel semmilyen, a Weboldal és a Weboldalon nyújtott Szolgáltatások igénybevétele során, azokkal összefüggésben megszerzett üzleti titkot. Üzleti titoknak minősül a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató rendszerhez kapcsolódó minden nem közismert vagy nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az okból készült összeállítás, amelynek jogosulatlan személyek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a Szolgáltatót jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné.
87. A Szolgáltató a Fiók tulajdonos részéről titoktartásra átadott információkkal a saját, hasonló jelentőséggel bíró információkhoz azonos gondossággal bánik.
88. A Szolgáltató és a Fiók tulajdonos megállapodnak

- a) hogy információkat csak azon alkalmazottaknak, megbízottaknak vagy teljesítési segédeknek teszik hozzáférhetővé, akiknek az információkra az előírányzott, a Szerződés teljesítése célból van szükségük, és akiket megfelelő titoktartásra kötelezettek,
- b) hogy mind Szolgáltató a Fiók tulajdonosnak, mind Fiók tulajdonos a Szolgáltatónak a Weboldalon nyilvántartott bármely személynek a titoktartás megszegésével okozott káraiért teljes kártérítési felelősséggel tartozik,
- c) hogy információk átengedése kizárólag jelen ÁSZF teljesítése céljából történhet, és, hogy az átvevő a jelen megállapodás keretében átengedett információkat csak ilyen célra fogja felhasználni. Az átvevő az információkat csak azon munkatársának vagy alvállalkozójának teszi hozzáférhetővé, akiknek az információkra az előírányzott célból van szükségük, és akiket megfelelő titoktartásra kötelezett,
- d) mind Szolgáltató a Fiók tulajdonosnak, mind Fiók tulajdonos a Szolgáltatónak a titoktartás megszegésével okozott káraiért teljes kártérítési felelősséggel tartozik.

## **XVII. KAPCSOLATTARTÁS, ÉRTESEITÉSÉK**

89. Az Felhasználó kapcsolattartója a jelen ÁSZF, valamint – amennyiben létrejön – a Szerződés hatálya alatt a Fiók Tulajdonos.
90. A Fiók Tulajdonos által a regisztrációkor megadott e-mailcíméről, vagy a Szolgáltató informatikai rendszerén belül kialakított Szolgáltatásokból a Szolgáltató felé megtett nyilatkozatok az Fiók tulajdonos nevében és képviselőében érvényesen megtett nyilatkozatoknak minősülnek.
91. A Felek a Szerződéssel kapcsolatban a másik fél felé tett nyilatkozataikat kizárólag írásban és magyar nyelven (tértivevényes levél, regisztrációkor megadott e-mail vagy futárral kézbesített levél útján) tehetik meg érvényesen és hatályosan.
92. Az Értesítéseket a Felek az alábbi elérhetőségekre jogosultak megküldeni a másik Fél részére:
- A Szolgáltató részére a Weboldal láblécében található elérhetőségek egyikére.
- A Fiók tulajdonos részére az általa a Regisztráció során megadott személyes e-mail címe.
- Az Értesítés az alábbiak szerint minősül közöltnek:
- a) az átvételi elismervény ellenében történő kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában, az átvétel megtagadása esetén annak időpontjában,
  - b) a postai úton, könyvelt küldeményként történő kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában, az átvétel megtagadása esetén a megtagadás időpontjában, ha a kézbesítés bármely egyéb okból hiúsult meg (pl. az Értesítés „elköltözött”, „nem kereste” megjelöléssel érkezik vissza), úgy a kézbesítés megkísérlésének időpontját követő 5. (ötödik) munkanapon,
  - c) az e-mailen történő továbbítás esetén az elektronikus levelezőrendszer által megjelölt sikeres elküldés időpontjában.
93. A Felek megállapodnak, hogy az Szerződés megszüntetésével kapcsolatban a Fiók tulajdonos jogosult nyilatkozatot tenni. A Szerződés megszüntetése tárgyában e-mail útján küldött értesítés kizárólag abban az esetben minősül elfogadottnak, ha a Szolgáltató a közlésben érintett Fiók tulajdonost egyértelműen azonosítani tudja, aki szerződés megszüntetésére vonatkozó szándékát megerősítette.

## **XVIII. PANASZKEZELÉS**

94. A Szolgáltató a felhasználói panaszok kezelését a maga látja el. Az integrált, becsatornázott szolgáltatások vonatkozásában a Szolgáltató kizárólag a Szolgáltató rendszereit érintő szolgáltatások vonatkozásában felmerült panaszokat köteles kezelni. A Felhasználó saját nevében jogosult panasz megtételére.
95. A Szolgáltató fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Felhasználó mindazon írásban postai úton vagy e-mailben küldött előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Szolgáltató Weboldalának, vagy a Weboldalhoz kapcsolt Szolgáltatásokkal, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Szolgáltató szerződéskötést megelőző, a Szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a Szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.
96. Nem minősül panasznak, ha a Felhasználó meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a Szolgáltató Weboldaláról, a Weboldalhoz kapcsolt Szolgáltatásairól információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.
97. A Felhasználók panaszokat a Weboldal láblécében található elérhetőségeken nyújthatják be a Szolgáltató részére.
98. A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül, amely adatok bekérése szükséges a Felhasználótól:
- a) a panaszt bejelentő Felhasználó neve,
  - b) a panaszt bejelentő Felhasználó telefonszáma,
  - c) a panaszt bejelentő Felhasználó Regisztráció során megadott e-mail címe,
  - d) a panasszal érintett Szolgáltatások,
  - e) a panasz leírása, oka,
  - f) a panaszos igénye,
  - g) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
99. A Szolgáltató a panaszt benyújtó Felhasználó adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, továbbá az Adatkezelési Tájékoztatójában rögzítetteknek megfelelően kezeli.
100. A Szolgáltató munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik a Felhasználóktól a belépéshez szükséges titkos azonosító kódjaikat (QR kód, jelszó stb.).
101. A panasz fogadása, kivizsgálása
- A Szolgáltató a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. A Szolgáltató a panaszkezelési eljárás során a Felhasználó szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
  - Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Szolgáltató a felhasználót egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.
  - Azonosításra alkalmas adatok hiányában a Felhasználó részére kizárólag általános tájékoztatás adható. Az azonosítás hiányában a Felhasználó bármilyen adatára, tevékenységére vonatkozóan a Szolgáltató adatot nem szolgáltat ki.

- d) A Szolgáltató jogosult ellenőrizni a panasz bejelentő felhasználói jogosultságát és személyét.
- e) Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, a Szolgáltató telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Szolgáltató munkatársa a hívás elején elvégzi a Felhasználó azonosítását, amely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. A Felhasználó adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres Felhasználó azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a Felhasználó részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

102. A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a) a panaszt bejelentő Felhasználó neve,
- b) a panaszt bejelentő Felhasználó telefonszáma,
- c) a panaszt bejelentő Felhasználó Regisztráció során megadott e-mail címe,
- d) a panasszal érintett Szolgáltatások,
- e) a panasz leírása, oka,
- f) a panaszos igénye,
- g) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

103. A panasz kezelése

- a) Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszok kezelése a Szolgáltatónál történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg a Felhasználónak megkereséseit.
- b) A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el.
- c) A Szolgáltató a panasz kezelését a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően végzi.
- d) A Szolgáltató a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon Ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembevételével, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja.
- e) A Szolgáltató indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi a Felhasználónak.
- f) A Szolgáltató a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a Felhasználót jogorvoslati lehetőségeiről. Válaszadás során a Szolgáltató elsősorban a regisztrált elérhetőségeket használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében. A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 5 (öt) évig őrzi meg.

104. Jogorvoslati lehetőségek:

- a) A Szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását. Amennyiben a Felhasználó a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Szolgáltatótól a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol a Szolgáltató ismét megvizsgálja panaszát.

- b) A Felhasználók elfogadják a Szolgáltató számítógépes rendszerében rögzített adatok valóságát, esetleges jogvita esetén bizonyítékként ismerik el.

## **XIX. IT BIZTONSÁG**

105. A Szolgáltató megfelelő műszaki-biztonsági intézkedéseket tesz a Felhasználó személyes adatainak védelme és biztonságos tárolása, illetve a Weboldal és a Weboldalhoz kapcsolt szolgáltatásokhoz való hozzáférés és igénybevétele érdekében, valamint azért, hogy azokat jogosulatlan hozzáféréstől, felhasználástól, megváltoztatástól vagy a jogosulatlan törléstől megóvjuk.

## **XX. VIS MAIOR**

106. Felek egyike sem tartozik felelősséggel a másik félnek és nem esik késelembe, illetve nem követ el szerződésszegést, amennyiben a kötelezettségek teljesítését egy, a Felek érdekkörén kívüli Vis Maior esemény akadályozza.
107. A jelen szerződéses jogviszonyban Vis Maiornak tekintendő bármely olyan esemény, elháríthatatlan akadály, amely az adott fél által nem befolyásolható és a fél nem képes a szerződés megfelelő teljesítését gátló eseményt előidézni vagy elhárítani.
108. Felek közül az, akinek érdekkörében az elháríthatatlan akadály felmerült, a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles értesíteni a másik felet a Vis Maior esemény bekövetkeztéről illetőleg jelen szerződés teljesítésére gyakorolt hatásáról és köteles mindent megtenni kötelezettségei teljesítésének folytatása érdekében. A fenti értesítésben meg kell jelölni a szerződéses kötelezettségek teljesítésének várható késedelmi időszakát, amennyiben az felmérhető az adott pillanatban.
109. Vis Maior esemény esetén egyik fél sem tartozik felelősséggel a másik fél irányába a jelen ÁSZF nem, vagy nem szerződésszerű teljesítése okán. Vis Maior esemény fennállta esetén Felek kötelesek egyeztetéseket folytatni a szerződés további teljesítésével kapcsolatban.

## **XXI. ADATVÉDELEM**

110. A jelen ÁSZF-ben foglaltakhoz kapcsolódó adatkezelési és adatfeldolgozási szabályokat a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, amely az Adatvédelmi tájékoztató menüpont alatt érhető el.
111. Az egyes szolgáltatások igénybevételenek feltétele az ÁSZF elfogadása mellett az Adatvédelmi tájékoztató elfogadása. Az adatkezelési tájékoztató a Weboldalon folyamatosan elérhető, megismerhető és letölthető.
112. A Felhasználó az általa megadott valamennyi adat Szolgáltató általi, az ÁSZF-ben meghatározott időtartamra történő tárolásához és kezeléséhez kifejezetten hozzájárul.
113. A Weboldal igénybevétele során az Ön által megosztott adatok és információk kezelésére vonatkozóan, kérjük, olvassa el Adatvédelmi tájékoztatónkat.

## **XXII. SZELLEMI TULAJDONHOZ FŰZŐDŐ JOGOK**

114. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Weboldal, annak összes aldomainje és az azokon elhelyezett tartalmak, azokon keresztül nyújtott szolgáltatások, különös képen a Weboldalon nyújtott szolgáltatások a Szolgáltató kizárólagos szellemi tulajdonát képezik.
115. A Szolgáltató által létrehozott valamennyi szellemi alkotás (szoftver, adatbázis, védjegy, know-how, eljárások és folyamatok, működési elvek ... stb.) szerzői jogi jogvédelem alatt áll, melyre a Szolgáltató fenntart valamennyi jogot.

116. A Weboldalon, a Weboldal Szolgáltatási használata során a Felhasználó által megismert bármely tartalom, illetve a szerzői jogi oltalom által védett szellemi alkotás szerzői jogi jogvédelem alá esik, melynek használatára, felhasználásra az Felhasználó csak olyan mértékben jogosult, amilyen mértékben Szolgáltató azt engedélyezte.
117. A Felhasználó a Szolgáltatások tekintetében tudomásul veszi, hogy a használati jogokat harmadik személyre át nem ruházhatja, felhasználásra harmadik személynek további engedélyt nem adhat, nem jogosult azt harmadik személy részére sem ingyenesen, sem bármilyen természetű ellenszolgáltatás fejében, bérbe vagy haszonbérbe adni, azt bármilyen módon harmadik személynek átadni, harmadik személy számára hozzáférhetővé tenni, illetőleg a saját harmadik személlyel szemben fennálló kötelezettségének biztosítékeként vagy garanciájaként felhasználni. A Felhasználó nem jogosult a Weboldalt, a Weboldal szolgáltatásait vagy bármely, a szerződés hatálya alatt megismert, és a Szolgáltató szerzői jogi védelem alá eső tulajdonát vagy szellemi termékét másolni, adathordozón többszörözni, elemezni, visszafejteni, megváltoztatni vagy más módon átalakítani.
118. A jelen rendelkezés megszegéséből eredő károkért a Felhasználó felelősséggel tartozik mind a Szolgáltató, mind harmadik személy irányába.
119. A Weboldal tartalmának jogosulatlan felhasználása a védjegyjogi, szerzői jogi és polgári jogi igényeken túlmenően a büntetőjogi jogszabályokban meghatározott szankciókat is maguk után vonhatnak.

### **XXIII. REKLÁMOK**

120. A Weboldalon esetlegesen megjelenő harmadik felek reklámjainak, hirdetéseinek és megjelenéseinek tartalmáért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Szolgáltató a reklámok Weboldalon történő elhelyezése során a 2008. évi XLVIII. törvény – a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól előírásai alapján jár el.

### **XXIV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

121. A jelen ÁSZF-re és a Szerződésre a magyar hatályos jogszabályok rendelkezései irányadóak.
122. Amennyiben a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelenné, jogszerűtlenné vagy kikényszeríthetlenné válik, az a fennmaradó rendelkezések érvényességét, jogszerűségét és kikényszeríthetőségét nem érinti.
123. A Szolgáltató mindent elkövet annak érdekében, hogy a jelen ÁSZF-ből, illetve a közte és az Fiók tulajdonos között létrejött Szerződésből eredő bármilyen nézeteltérést, jogvitát a felek bíróságon kívül rendezzék. Amennyiben az esetleges jogvita tárgyalásos úton nem rendezhető, a jogvitában a hatályos perrendtartási szabályok szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok kizárólagosan jogosultak eljárni.
124. Jelen ÁSZF hatályos 2023. február. 01. napjától.