

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos 2023.04.14-től

- A Comnica Contact Center, Comnica SmartSMS és egyéb szoftverszolgáltatások vonatkozásában -

<b>1.</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK</b> .....	<b>5</b>
1.1.	SZOLGÁLTATÓ ADATAI .....	5
1.2.	A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE .....	5
1.3.	SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGE .....	5
1.4.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF) ELÉRHETŐSÉGE .....	5
<b>2.</b>	<b>FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK</b> .....	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TÁRGYA</b> .....	<b>7</b>
3.1.	A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI A SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSA SORÁN .....	7
3.2.	AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI A SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATA SORÁN.....	8
3.2.1.	AZ ÜGYFÉL DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE .....	8
3.2.2.	AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGE A JOGSZABÁLYOK ISMERETÉRE ÉS HELYES ALKALMAZÁSÁRA .....	8
3.2.3.	AZ ÜGYFÉL NYILATKOZATA A SZOFTVER MEGISMERÉSÉRŐL.....	8
3.2.4.	AZ ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE.....	8
3.2.5.	AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ ADATOK ÁTADÁSÁRA .....	8
3.2.6.	AZ ÜGYFÉL FELKÉSZÜLÉSE A SZOFTVEREK HASZNÁLATÁRA .....	8
3.2.7.	FELHASZNÁLÓ OLDALI BERENDEZÉSEK ÜZEMELTETÉSÉNEK BIZTOSÍTÁSA .....	8
3.2.8.	AZ ÜGYFÉL FELADATAI A BIZTONSÁGOS ÜZEMELTETÉS BIZTOSÍTÁSÁHOZ .....	9
3.2.9.	AZ ÜGYFÉL KÁRTALANÍTÁSI KÖTELEZETTSÉGE.....	9
3.2.10.	AZ ÜGYFÉL RENDSZER HASZNÁLATÁVAL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGE.....	9
3.2.11.	ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE .....	9
3.2.12.	ÁTRUHAZÁSRA VONATKOZÓ KÖTELEZETTSÉG .....	10
3.3.	SZERZŐI JOG ÉS FELHASZNÁLÁSI JOGOK .....	10
3.4.	A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA .....	11
<b>4.</b>	<b>SZOLGÁLTATÁS TARTALMA</b> .....	<b>11</b>
4.1.	A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA .....	11
4.2.	A FELHASZNÁLÁSI DÍJ ÁLTAL FEDEZETT SZOLGÁLTATÁSOK .....	12
4.2.1.	ÁLTALÁNOS TERMÉKTÁMOGATÁS .....	12
4.2.2.	RENDSZERFELÜGYELET .....	12
4.2.3.	HIBADETEKTÁLÁS.....	12
4.2.4.	HIBAJAVÍTÁS .....	13
4.2.5.	VERZIÓKÖVETÉS .....	13
4.2.6.	SZOLGÁLTATÁS FEJLESZTÉSE .....	13
4.2.7.	FRISSÍTÉSEK TELEPÍTÉSE.....	13
4.3.	SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK .....	13
<b>5.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS</b> .....	<b>14</b>
5.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE .....	14
5.2.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	14
5.3.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	14
5.3.1.	SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁS.....	15
5.4.	AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÉS AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA .....	16
5.5.	SZOLGÁLTATÁSI CSOMAG MÓDOSÍTÁSA.....	17
<b>6.</b>	<b>DÍJAK, DÍJFIZETÉS</b> .....	<b>18</b>
6.1.	SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK.....	18
6.2.	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE .....	18

6.2.1.	UTÓLAGOS FIZETÉS (POST PAID) .....	19
6.2.2.	ELŐRE FIZETÉS (PREPAID).....	19
6.2.3.	BANKKÁRTYÁS FIZETÉSI MÓD .....	20
6.2.3.1.	FIZETÉS ELTÁROLT BANKKÁRTYÁVAL.....	20
6.2.3.2.	FIZETÉS ELŐRE FELTÖLTÖTT BARION EGYENLEGGEL .....	20
6.3.	SZÁMLÁVAL KAPCSOLATOS REKLAMÁCIÓ LEHETŐSÉGE .....	20
6.4.	KÉSEDELMI KAMAT .....	20
6.5.	JOGVISZONYBÓL SZÁRMAZÓ DÍJTARTOZÁSOK KEZELÉSE .....	21
6.6.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE.....	21
6.7.	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA .....	21
6.8.	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE .....	22
6.9.	DÍJ TÚLFIZETÉS.....	22
<b>7.</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT ÉS HIBAKEZELÉS .....</b>	<b>23</b>
7.1.	KAPCSOLATTARTÁS .....	23
7.2.	HIBABEJELENTÉS .....	23
7.3.	BEJELENTÉSRE JOGOSULTAK, AZONOSÍTÁS MÓDJA .....	24
7.4.	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KAPCSOLATTARTÁS ÉS HIBABEJELENTÉS MÓDJA, SZÜKSÉGES ADATOK .....	24
7.4.1.	EMAIL .....	24
7.4.2.	TELEFON.....	24
7.4.3.	SERVICEDESK ONLINE FELÜLET .....	24
7.5.	BEJELENTETT ESEMÉNYEK KÖVETÉSE .....	25
7.6.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDŐSZAKA ÉS VÁLASZADÁSI IDEJE.....	25
7.7.	HIBABEJELENTÉSI ÉS TÁMOGATÁSI RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDŐSZAKA, A HIBA ELHÁRÍTÁSI IDEJE.....	25
7.8.	TÉVES HIBABEJELENTÉS, NEM TÁMOGATOTT RENDSZEREK HIBAKEZELÉSE .....	26
7.9.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK.....	26
7.10.	RENDSZER KOMPLEXITÁS.....	27
7.11.	KÖTBÉRFIZETÉS .....	27
7.12.	VIS MAJOR .....	27
<b>8.</b>	<b>ADATVÉDELEM.....</b>	<b>28</b>
8.1.	ADATBIZTONSÁG ÉS REDUNDANCIA .....	29
<b>9.</b>	<b>TITOKTARTÁS.....</b>	<b>30</b>
<b>10.</b>	<b>VEGYES RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>30</b>
<b>I.</b>	<b>MELLÉKLET DÍJAZÁS .....</b>	<b>32</b>
I.1.	COMNICA CONTACT CENTER .....	32
I.1.1.	FIZETÉSI RENDELKEZÉSEK.....	32
I.1.2.	DÍJAK.....	32
I.1.2.1.	KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK .....	32
I.2.	COMNICA SMARTSMS .....	32
I.2.1.	FIZETÉSI RENDELKEZÉSEK.....	32
I.2.2.	DÍJAK .....	32
I.3.	COMNICA SMSGATEWAY .....	32
I.3.1.	FIZETÉSI RENDELKEZÉSEK.....	32
I.3.2.	DÍJAK .....	33
I.4.	NEMZETKÖZI TELEFONSZÁM .....	33
I.4.1.	FIZETÉSI RENDELKEZÉSEK.....	33
I.4.2.	DÍJAK .....	33
I.5.	ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK .....	34
<b>II.</b>	<b>MELLÉKLET SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSOK .....</b>	<b>35</b>
II.1.	COMNICA CONTACT CENTER .....	35
II.1.1.	SZOLGÁLTATÁS ISMERTETÉSE .....	35
II.1.2.	SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	35
II.1.2.1.	VIRTUÁLIS IP TELEFONKÖZPONT SZOLGÁLTATÁS.....	36
II.1.2.2.	A SZOLGÁLTATÁS FUNKCIÓ LISTÁJA .....	36

II.1.2.3.	A FELHASZNÁLÁSI DÍJ ÁLTAL NEM FEDEZETT, KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	38
II.1.2.3.1.	EGYEDI STATISZTIKÁK, SZKRIPTEK (OPERÁTORI FELÜLETEK) KÉSZÍTÉSE.....	38
II.1.2.3.2.	HOSSZÚ TÁVÚ TÁRHELY SZOLGÁLTATÁS.....	38
II.1.2.3.3.	COMNICA DIALER KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁS.....	38
II.1.2.3.4.	MOBIL HÍVÓSZÁM KIJELEZÉS SZOLGÁLTATÁS.....	39
II.1.2.3.5.	SPAM HÍVÁS ELLENI VÉDELEM SZOLGÁLTATÁS.....	39
II.1.2.3.6.	ADATBÁZIS TISZTÍTÁS SZOLGÁLTATÁS.....	39
II.1.2.3.7.	EGYEDI FEJLESZTÉS.....	39
II.1.2.3.8.	A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜLI HIBADETEKTÁLÁS.....	40
II.1.2.3.9.	A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜLI HIBAJAVÍTÁS.....	40
II.1.2.3.10.	OKTATÁS.....	40
II.1.2.3.11.	TANÁCSADÁS.....	40
II.1.2.3.12.	EGYEDI HÍVÓSZÁM KIJELEZÉS MÓDOSÍTÁSA.....	40
II.1.3.	ÉRDEKKÖRÖK.....	40
II.1.3.1.	SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE ESIK.....	40
II.1.3.2.	SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜL.....	41
II.1.3.3.	ÜGYFÉL ÉRDEKKÖRE.....	41
II.1.4.	TECHNIKAI FELTÉTELEK.....	41
II.1.5.	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK.....	42
II.1.6.	EGYÉB FELTÉTELEK.....	42
II.2.	COMNICA SMARTSMS.....	42
II.2.1.	SZOLGÁLTATÁS ISMERTETÉSE.....	42
II.2.2.	SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	43
II.2.2.1.	A SZOLGÁLTATÁS FUNKCIÓ LISTÁJA.....	43
II.2.2.2.	A FELHASZNÁLÁSI DÍJ ÁLTAL NEM FEDEZETT, KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	43
II.2.2.2.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜLI HIBADETEKTÁLÁS.....	43
II.2.2.2.2.	A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜLI HIBAJAVÍTÁS.....	43
II.2.2.2.3.	OKTATÁS.....	43
II.2.2.2.4.	TANÁCSADÁS.....	44
II.2.3.	ÉRDEKKÖRÖK.....	44
II.2.3.1.	SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE ESIK.....	44
II.2.3.2.	SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜL.....	44
II.2.3.3.	ÜGYFÉL ÉRDEKKÖRE.....	44
II.2.4.	TECHNIKAI FELTÉTELEK.....	44
II.2.5.	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK.....	44
II.2.6.	EGYÉB FELTÉTELEK.....	45
II.3.	COMNICA SMSGATEWAY SZOLGÁLTATÁS.....	45
II.3.1.	SZOLGÁLTATÁS ISMERTETÉSE.....	45
II.3.1.1.	A SZOLGÁLTATÁS FUNKCIÓ LISTÁJA.....	45
II.3.1.2.	A FELHASZNÁLÁSI DÍJ ÁLTAL NEM FEDEZETT, KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	45
II.3.1.2.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜLI HIBADETEKTÁLÁS.....	45
II.3.1.2.2.	A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜLI HIBAJAVÍTÁS.....	45
II.3.1.2.3.	OKTATÁS.....	46
II.3.1.2.4.	TANÁCSADÁS.....	46
II.3.2.	ÉRDEKKÖRÖK.....	46
II.3.2.1.	SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE ESIK.....	46
II.3.2.2.	SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜL.....	46
II.3.2.3.	ÜGYFÉL ÉRDEKKÖRE.....	46
II.3.3.	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK.....	46
II.3.4.	EGYÉB FELTÉTELEK.....	47
II.4.	NEMZETKÖZI TELEFONSZÁM SZOLGÁLTATÁS.....	47
II.4.1.	SZOLGÁLTATÁS ISMERTETÉSE.....	47
II.4.1.1.	A SZOLGÁLTATÁS FUNKCIÓ LISTÁJA.....	47
II.4.1.2.	A FELHASZNÁLÁSI DÍJ ÁLTAL NEM FEDEZETT, KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	47
II.4.1.2.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜLI HIBADETEKTÁLÁS.....	47
II.4.1.2.2.	A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜLI HIBAJAVÍTÁS.....	47
II.4.2.	ÉRDEKKÖRÖK.....	47

II.4.2.1.	SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE ESIK .....	47
II.4.2.2.	SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜL .....	48
II.4.2.3.	ÜGYFÉL ÉRDEKKÖRE .....	48
II.4.3.	FELTÉTELEK .....	48
II.4.4.	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK .....	48
<b>III.</b>	<b>MELLÉKLET ADATKEZELÉSI FÜGGELÉK .....</b>	<b>49</b>
III.1.	DEFINÍCIÓK .....	49
III.2.	A FÜGGELÉK HATÁLYA .....	49
III.3.	A FELDOLGOZÁS JELLEGE, HATÁLYA ÉS CÉLJA .....	50
III.4.	AZ ADATKEZELŐ FELHATALMAZÁSA .....	50
III.5.	AZ ADATKEZELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	51
III.6.	AZ ADATFELDOLGOZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	51
III.7.	TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG ÉS A TITOKTARTÁSI SZABÁLYOK BETARTÁSA A FÜGGELÉK HATÁLYA .....	52
III.8.	TECHNIKAI ÉS SZERVEZETI INTÉZKEDÉSEK .....	53
III.9.	AZ ADATFELDOLGOZÓ ÉRTESETÉSI KÖTELEZETTSÉGEI KÖTELEZETTSÉGEI AZ ADATFELDOLGOZÁST ÉRINTŐ ZAVAROK ÉS A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK MEGSÉRTÉSE ESETÉN .....	53
III.10.	AZ ADATKEZELŐ ELLENŐRZÉSI JOGAI .....	53
III.11.	ALVÁLLALKOZÓI KAPCSOLATOK .....	54
III.12.	ADATOK VISSZASZOLGÁLTATÁSA ÉS TÖRLÉSE .....	54
III.13.	HATÁLYBALÉPÉS; ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA ÉS MEGSZÚNÉSE .....	55
III.14.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	55

## 1. Általános adatok

### 1.1. Szolgáltató adatai

- **Székhely:** 1119 Budapest, Fehérvári út 99.
- **Cégjegyzékszám:** 01 09 895207
- **Adószám:** 14242036-2-43
- **Internetes honlap címe:** [comnica.com](http://comnica.com)

### 1.2. A Szolgáltató elérhetősége

- **Ügyfélszolgálati - Terméktámogatási telefonszám:** 36 1 255 0990 (Hétfőtől Péntekig 9-17 óra között)
- **Helpdesk - Hibabejelentő telefonszám:** 36 1 255 0991 (Hétfőtől Péntekig 8-20 óra között és Szombaton 8-18 óra között)
- **Online ügyfélszolgálati felület:** [ugyfelszolgalat.comnica.com](http://ugyfelszolgalat.comnica.com)
- **Email cím:** [support@comnica.com](mailto:support@comnica.com)

### 1.3. Szolgáltatás elérhetősége

A Szolgáltatás elérhetőségére vonatkozó egyedi URL címet, illetve a hozzáférési adatokat az Előfizetői szerződés tartalmazza.

### 1.4. Az Általános Szerződési feltételek (ÁSZF) elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elérhető a Szolgáltató honlapján [comnica.com](http://comnica.com)

## 2. Fogalom meghatározások

**Alkalmazás:** minden olyan informatikai rendszer, szoftver, amelyet Szolgáltató fejlesztett, illetve Szolgáltató saját szoftver megoldásaként vezetett be az Ügyfél számára, jelen Szerződés során igénybe vehető szolgáltatások kapcsán.

**Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF):** a Szolgáltató által kiadott Általános Szerződési Feltételek részletesen szabályozza a Szolgáltatással és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, a Szolgáltató és az Ügyfél jogait, kötelezettségeit és egyéb, a Szolgáltatással összefüggő lényeges körülményeket.

**Távközlési ÁSZF:** a Szolgáltató által kiadott Távközlési Általános Szerződési Feltételek részletesen szabályozza a Szolgáltatással kapcsolatosan igénybe vett távközlési szolgáltatások esetén a Szolgáltató és az Ügyfél jogait, kötelezettségeit és egyéb, a Szolgáltatással összefüggő lényeges körülményeket.

**Előfizetői Szerződés:** a Szolgáltató és az Ügyfél között Szolgáltatás igénybevétele tárgyában létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésből és mellékleteiből, továbbá jelen Általános Szerződési Feltételekből áll.

**Egyedi Előfizetői Szerződés:** a Szolgáltató és az Ügyfél között a Szolgáltatás igénybevétele tárgyában létrejött szerződés.

**Operátor:** az a természetes személy, aki csak az Alkalmazás kliens felületéhez rendelkezik hozzáféréssel a Szolgáltatás igénybevételéhez.

**Adminisztrátor:** az a természetes személy, aki az Alkalmazás adminisztrációs felületéhez rendelkezik hozzáféréssel a Szolgáltatás igénybevételéhez.

**Felhasználók:** az a természetes személy, aki az Alkalmazás bármilyen jogosultságú felületéhez hozzáféréssel rendelkezik.

**Hiba:** az Alkalmazás tervezett működésében, funkcionalitásában fellépő zavar, rendellenesség.

**Bejelentő:** az a természetes személy, aki Szolgáltató felé az Ügyfél képviseletében bejelentést tesz.

**Ptk.:** 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről.

**Rendelkezésre állás:** a Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az időszak teljes elvi szolgáltatási idő intervallumához képest [%]-ban kifejezve. A rendelkezésre állás (RA) mérése éves szinten történik. A rendelkezésre állás számítási módja:  $RA = [1 - SZKT/SZT] * 100$ , ahol

- SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama, amikor is a Szolgáltatáson Kritikus/Működést gátló vagy Súlyos hiba áll fenn.
- SZT - teljes elvi szolgáltatási időtartam

**Számla:** adóigazgatási azonosításra alkalmas bizonylat, amely megfelel a vonatkozó jogszabályok által meghatározott formai, alaki és tartalmi feltételeknek.

**Szolgáltató:** a Szolgáltatást az Ügyfél részére nyújtó és a Szolgáltatást biztosító alkalmazást fejlesztő és üzemeltető jogi személy. A Szolgáltató adatait a [1.1. pont](#) tartalmazza.

**Szolgáltatás:** a Szolgáltató által az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatások összessége, amely a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött jogviszony tárgya. A Szolgáltató a Szolgáltatást jelen ÁSZF tekintetében Alkalmazás üzemeltetésével és elérhetőségével biztosítja. A Szolgáltatás részletes tartalmát az [II. melléklet](#) tartalmazza.

**Ügyfél:** az a jogi személy, amely a Szolgáltatást szolgáltatási jogviszony keretében igénybe veszi. Az Ügyfél felel az Egyedi Előfizetői Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben az Ügyfél részére meghatározott kötelezettségek teljesítéséért.

**Háttérrendszer:** Hardver berendezések, amely egyrészt a nyilvánosan (web felületen) elérhető - adatbázis és kiszolgáló - szerverek, másrészt kliens oldali webfelületek és azok perifériái. Az adatbázis és kiszolgáló szerver, azok működését a Szolgáltató biztosítja.

**Minimálisan számlázott operátorok száma:** Az adott hónapra vonatkozó minimális számlázási díjtételt meghatározó paraméter, attól függetlenül, hogy a Comnica Contact Center szolgáltatást hány operátorral használta az Ügyfél.

### 3. Előfizetői Szerződés tárgya

A Comnica Kft. (a továbbiakban „**Szolgáltató**”), az általa kifejlesztett Alkalmazásokat, azok elérését és hozzájuk kapcsolódó támogatást biztosít a jelen ÁSZF szerint az igénybe vevő Ügyfelek részére. A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) célja, hogy szabályozza Szolgáltató és a Szolgáltatás igénybe vevő ügyfele (a továbbiakban: „**Ügyfél**”) között létrejövő jogviszonyt.

A Szolgáltató a fejlesztője az ÁSZF [II. számú mellékletében](#) felsorolt, a Szolgáltatás alapját képező Alkalmazásoknak, melyek vonatkozásában kizárólagos rendelkezési joggal bír. A Szolgáltató szavatolja, hogy az Alkalmazásokkal fennálló jogokkal jogosult rendelkezni, és jogosult ezen jogokat a jelen ÁSZF-ben meghatározott mértékben átruházni.

A Szolgáltató szavatolja, hogy a jelen Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatás – illetve amennyiben irányadó, úgy az Ügyfél egyedi igénye alapján az Alkalmazással kapcsolatos fejlesztés – alkalmas a rendeltetése szerinti célra és megfelel a jelen ÁSZF szerinti követelményeknek.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az Alkalmazás saját fejlesztése és azon harmadik személynek nem áll fenn olyan joga, amely az Ügyfél jelen Előfizetői Szerződés szerinti jogait kizárná vagy korlátozná, továbbá az Alkalmazás az Ügyfél részére történő átadás időpontjában a működését befolyásoló vírusoktól és rejtett programoktól mentes. A szavatosság nem terjed ki arra az esetre, amikor az Ügyfél rendszerei vagy az Alkalmazás az Ügyfél általi használat során, az Ügyfél rendszereinek hibájából vagy védelmi rendszereinek sebezhetőségéből adódó okból fertőződik meg vírusokkal vagy egyéb kártevő programokkal.

Szolgáltató a ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel és terjedelemben az Alkalmazások vonatkozásában felhasználási jogot enged az Ügyfél részére.

A Szolgáltató által az Alkalmazásokhoz kapcsolódóan, az Ügyfél igénye szerint nyújtott távközlési szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseket a Szolgáltató honlapján elérhető [Comnica Távközlési Általános Szerződési Feltételei](#) című dokumentum tartalmazza.

#### **3.1. A Szolgáltató Jogai és Kötelezettségei a Szolgáltatás biztosítása során**

Szolgáltató a jelen ÁSZF [II. számú mellékletében](#) meghatározott minőségi célértékek szerint biztosítja az Ügyfél számára az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybe vett szolgáltatások működését, beleértve a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges Alkalmazásokat.

Szolgáltató jogosult alvállalkozót (teljesítési segédet) igénybe venni, melynek munkájáért úgy felel, mintha azt saját maga végezte volna el. Az alvállalkozót kizárólag Szolgáltató jogosult utasítani.

Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybe vett szolgáltatások biztosítása érdekében harmadik fél szolgáltatását is igénybe venni.

Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés Ügyfél által történő megsértése esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybe vett szolgáltatásokat korlátozni és Ügyfelet felszólítani a jogsértés megszüntetésére.

## **3.2. Az Ügyfél kötelezettségei a Szolgáltatás használata során**

### **3.2.1. Az Ügyfél díjfizetési kötelezettsége**

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételére a [6.1. pont](#) szerint az Előfizetői Szerződésben szereplő díjak megfizetése mellett jogosult.

### **3.2.2. Az Ügyfél kötelezettsége a jogszabályok ismeretére és helyes alkalmazására**

Az Ügyfél az Alkalmazást a rendeltetése szerint, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával, saját működési körében és kizárólag a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek mellett és korlátozásokkal jogosult használni. Saját működési körben történő felhasználásnak minősül, amennyiben az Ügyfél az Alkalmazás használatát a [2. pontban](#) definiált Felhasználó részére engedi át. A rendeltetés- vagy jogszabályellenes használat szerződésszegésnek minősül, mely az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondását vonhatja maga után az [5.3.1. pontban](#) foglaltak szerint.

### **3.2.3. Az Ügyfél nyilatkozata a Szoftver megismeréséről**

Az Ügyfél az Előfizetői Szerződés elfogadásával egyúttal kijelenti, hogy az Alkalmazás aktuális verziója (opcionálisan a Felek által jóváhagyott egyedi fejlesztési specifikációval kiegészítve) az elvárásainak, igényeinek megfelelő működésre képes, továbbá, hogy annak paramétereit, funkcióit és felhasználhatóságát ismeri.

### **3.2.4. Az Ügyfél tájékoztatási kötelezettsége**

Az Ügyfél köteles haladéktalanul tájékoztatni a Szolgáltatót a Szolgáltatónak az Alkalmazáson fennálló bármely jogának megsértésére vonatkozó és az Ügyfél tudomására jutó esetekről, és köteles segítséget nyújtani a Szolgáltató részére az Alkalmazásra vonatkozó jogai érvényesítésében.

### **3.2.5. Az Ügyfél kötelezettsége az Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó adatok átadására**

Amennyiben a Szolgáltató szerződésszerű vagy egyébként bármelyik fél jelen Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségének teljesítéséhez kapcsolódó adatok, információk, vagy egyéb nyilatkozatok szükségesek, úgy azokat igény esetén köteles haladéktalanul átadni, illetve megadni, mielőtt abból bármilyen hátrányos következmény származhatna. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató által igényelt adatok, információk vagy egyéb nyilatkozatok megadásával késedelembe esik, úgy ez a késedelem a Szolgáltató késedelmét kizárja és köteles megtéríteni a Szolgáltató kárát, amely az információk, adatok, egyéb nyilatkozatok késedelmes átadásából erednek.

### **3.2.6. Az Ügyfél felkészülése a Szoftverek használatára**

Az Ügyfél vállalja, hogy Felhasználói az Alkalmazás használatához a folyamatos önálló munkavégzéshez szükséges mértékű ismeretet elsajátítják.

Amennyiben az Ügyfél Felhasználóinak részére további oktatás szükséges, akkor az az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerint vehető igénybe.

### **3.2.7. Felhasználó oldali berendezések üzemeltetésének biztosítása**

Tekintettel arra, hogy a Felhasználó az Alkalmazásokat részben saját informatikai környezetében, saját eszközei útján használja, a Felhasználó kizárólagosan felelős azért, hogy az informatikai környezet, és az Alkalmazások használatának egyéb feltételei (eszközök, munkaerő) megfelelő minőségben és mennyiségben rendelkezésre álljanak. Az



Alkalmazások működtetéséhez a Felhasználó infrastruktúrájának az [II. számú mellékletben](#) Szolgáltatások használatához meghatározott technikai feltételeknek minden esetben meg kell felelnie.

### **3.2.8. Az Ügyfél feladatai a biztonságos üzemeltetés biztosításához**

A biztonságos üzemeltetés fontos része a kártékony programok - vírusok, trójai programok, kémprogramok, stb. - elleni védekezés. Az Ügyfél köteles gondoskodni a saját berendezéseinek vírusoktól és kártékony programoktól mentes működtetéséről. A Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik a kártékony programok miatt bekövetkezett károkozásért, amely az Alkalmazások használatához szükséges Ügyfél oldali berendezéseinek következik be.

### **3.2.9. Az Ügyfél kártalanítási kötelezettsége**

A Szolgáltatás igénybevételével a Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltatót, annak licenceadóit, leányvállalatait, valamint minden tisztviselőjét, vezetőjét, alkalmazottjait, meghatalmazottjait és megbízottjait kártalanítja, illetve mentesíti minden olyan igény, költség (beleértve az ügyvédi díjakat és költségeket), kár, veszteség és kötelezettség alól, amelyek az alábbiakkal vagy azokkal összefüggésben merülnek fel:

- a Szolgáltatás használata és a Felhasználó harmadik felekkel fennálló kapcsolatait;
- a jelen ÁSZF vagy az alkalmazandó törvények vagy egyéb jogszabályok megsértéséből ered, függetlenül attól, hogy a jelen ÁSZF-ben külön hivatkozva van-e,
- harmadik fél jogainak megsértése,
- a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata vagy azzal való visszaélés

### **3.2.10. Az Ügyfél Rendszer használatával kapcsolatos kötelezettsége**

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizetői Szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni, valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Ügyfél felel minden általa rögzített vagy feltöltött és a Rendszerben tárolt tartalomért és a Rendszerben általa végzett tevékenységért.

Az Ügyfél a Szolgáltatást köteles rendeltetésének és a jogszabályoknak megfelelően, jóhiszeműen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint korlátozni ([6.7. pont](#)), az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani ([5.3.1. pont](#)), és a nem rendeltetésszerű használatból eredő kárát az Ügyféllel szemben érvényesíteni.

Az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltató kifejezett írásos engedélye nélkül nem reprodukálja, másolja, értékesíti, viszont eladja vagy hasznosítja a Szolgáltatás részeit, vagy egészét.

Az Ügyfél a szolgáltatói Alkalmazásba nem tölthet fel, semmilyen károkozó férget, vírust vagy egyéb romboló természetű kódot.

### **3.2.11. Adatváltozás bejelentése**

Ha az Ügyfél valamely, az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató felé írásban bejelenteni. Az adatváltozások bejelentését az Ügyfél a Szolgáltató [online ügyfélszolgálati felületén](#) is megteheti. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi visszaigazolása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Az Ügyfél köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Ha az Ügyfél az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Ügyfél ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Ügyféllel szemben jogosult érvényesíteni.

### **3.2.12. Átruházásra vonatkozó kötelezettség**

Az Ügyfél a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül nem jogosult a jelen Előfizetői Szerződés szerinti jogait vagy kötelezettségeit másra engedményezni vagy bármely más módon átruházni.

### **3.3. Szerzői jog és felhasználási jogok**

A jelen Előfizetői Szerződés alkalmazása során szellemi alkotások a szerzői művek és egyéb szellemi alkotások, továbbá a találmányok, használati minták és formatervezési minták, munkamódszerek fejlesztése, tréninggel és eladással kapcsolatos anyagok, számítógépes programok, eljárások, szabadalmak, védjegyek, minden szerzői joggal védett alkotás és know-how, továbbá minden olyan alkotás, amely szellemi alkotásokra vonatkozó jogszabályok hatálya alá esik (a továbbiakban: „Szellemi Alkotás”).

Az Alkalmazásokhoz, valamint azok dokumentációjához, mint Szellemi Alkotáshoz fűződő tulajdonjog és kapcsolódó jogok jogosultja a Szolgáltató, így a Szellemi Alkotásokra vonatkozó jogszabályok szerinti valamennyi jog korlátozás nélkül a Szolgáltatót illeti. Mindezek alapján a Szolgáltatót teljes mértékben, korlátozás nélkül megilletik a szerző személyi és vagyoni jogai. Így a Szolgáltató korlátozás nélkül jogosult az Alkalmazásokhoz kapcsolódó szerzői művek – így különösen informatikai, fejlesztési, grafikai megoldások – többszörözésére, átdolgozására, feldolgozására, egyéb módon történő módosítására, fejlesztésére, fordítására, továbbá jogosult annak hozzáférhetővé tételére harmadik személyek, vagy a nyilvánosság számára. A Szolgáltató jogosult továbbá a Szellemi Alkotásokat vagy azok egyes elemeit harmadik személyek részére akár ingyenesen, akár ellenszolgáltatás fejében átruházni.

A Szolgáltató a jelen Előfizetői Szerződés teljesítése során kizárólag olyan szoftvereket, egyéb, Szellemi Alkotásnak minősülő termékeket használ fel, melyek saját szellemi termékeinek tekinthetők, illetve amelyek tekintetében jogot szerzett jelen Előfizetői Szerződés szerinti felhasználásra, értékesítésre.

A felhasználási jogokat a Szolgáltató a jelen Előfizetői Szerződés időtartamára és a jelen Előfizetői Szerződésben meghatározott terjedelemben ruházza át az Ügyfélre. A jelen Előfizetői Szerződés alapján az Ügyfél által fizetendő díjazás a felhasználási jog ellenértékét magában foglalja.

Az Ügyfél az Alkalmazásokat kizárólag saját gazdasági tevékenysége során – az Engedélyezett Ügyfél kivételével –, annak rendeltetése szerint saját hardver környezetében, és kizárólag saját üzleti céljára jogosult felhasználni.

Jelen Előfizetői Szerződés teljesítése során harmadik személynek minősülnek azon jogalanyok is, amelyek Ügyfélben, mint jogi személyben részesedéssel rendelkeznek, vagy amelyekben Ügyfél részesedéssel rendelkezik (anya- és leányvállalat). Harmadik személynek minősül továbbá minden olyan jogalany, amelyekben akár az Ügyfél anya- vagy leányvállalata, akár az anya- vagy leányvállalathoz kapcsolódó más jogalany részesedéssel rendelkezik (a továbbiakban együttesen mint: „Engedélyezett Ügyfél”).

Az Ügyfél egyedi igényei szerint az Alkalmazásokhoz kapcsolódóan létrehozott Szellemi Alkotások tulajdonjoga nem száll át az Ügyfélre, az a Szolgáltató tulajdona marad. Az Ügyfél az egyedi igényei alapján az Alkalmazásokkal kapcsolatosan fejlesztett funkciókhoz fűződő tulajdonjogra és mint Szellemi Alkotáshoz kapcsolódó egyéb jogokra nem tarthat igényt és azért díjazásra sem jogosult.

A jelen Előfizetői Szerződés szerzői jogi rendelkezései nem érintik az Ügyfél jogait az általa az Alkalmazások segítségével előállított, nyilvántartott, továbbított adatok tekintetében. Ezen adatok jogosultja az Ügyfél, a Szolgáltató az adatokkal rendelkezni, azokat bármilyen módon felhasználni nem jogosult.

A jelen fejezetben foglaltak megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondani az [5.3. pont](#) értelmében.

A [9. pontban](#) rögzítettekkel összhangban az Ügyfél az Előfizetői Szerződés elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Ügyfél nevét, logóját és egyéb az Ügyfelet egyértelműen azonosító elemet korlátlan ideig referenciaként történő hivatkozás céljából felhasználja.

### **3.4. A felelősség korlátozása**

Az Ügyfél a Szolgáltatást kizárólag saját felelősségére használhatja. A Szolgáltatás nyújtása "ahogy aktuálisan elérhető" alapon történik.

Szolgáltató nem felelős az Ügyfél által üzemeltetett eszközöknek bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való megfeleléséért, az Ügyfél oldali internet hozzáférés működéséért, le- és feltöltési sebességéért vagy meghibásodásáért.

Az Ügyfél elfogadja, hogy a Szolgáltató semmiképpen nem vonható felelősségre az előre nem látható, közvetett speciális, büntető, vagy bárminemű egyéb kárért vagy veszteségért, illetve elmaradt haszonért, az üzletmenet megszakadásáért, számítógép meghibásodásért, üzleti információ elvesztéséért, vagy egyéb veszteségért, mely a Szolgáltatás használatából vagy használhatatlanságából ered.

A Szolgáltató megfelelő és ésszerű technikai és biztonsági intézkedéseket alkalmaz a Szolgáltatás biztonságának megőrzése érdekében, hogy az vírusoktól, trójai programok vagy hasonló veszélyek ellen védett legyen és hibamentesen üzemeljen. A Szolgáltató bármennyire fejlett technológiát alkalmaz azonban, egyetlen biztonsági rendszer sem áthatolhatatlan. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy rendszereit a legújabb technikai eszközökkel (mind fizikai, mind szoftveres eszközökkel) védje, azonban műszaki szempontból nem garantálhatja, hogy rosszindulatú harmadik fél nem fürkészi ki a Felhasználó által a Szolgáltatás használata során megadott vagy továbbított információkat, így ezért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## **4. Szolgáltatás tartalma**

### **4.1. A Szolgáltatás meghatározása**

A Szolgáltatás az interneten vagy egyéb távközlési, illetve adathálózaton keresztül elérhető Alkalmazások, amelyeket az Ügyfél szolgáltatásként vesz igénybe (szolgáltatásként bérelhető rendszer).

Az Ügyfél által igénybe vett Alkalmazás megnevezését az Egyedi Előfizetői Szerződés rögzíti.

A Szolgáltató saját szerverén nyújtja a Szolgáltatást, azaz a Szolgáltatást lehetővé tevő szoftver, adatbázis, továbbá az Ügyfél által feltöltött fájlok a Szolgáltató szerverén található.

A Szolgáltatás nyújtásának előfeltétele a Rendszer paraméterezése (rendszer-bevezetési szolgáltatás) az Ügyfél által megrendelt műszaki tartalommal. A rendszerbevezetés nem tartalmaz egyedi szoftverfejlesztést vagy adatmigrációt, kizárólag a Rendszer meglévő funkcionalitásának a műszaki paraméterezése történik.

A Szolgáltatások részletes leírását az [II. melléklet](#) tartalmazza.

## **4.2. A felhasználási díj által fedezett szolgáltatások**

Az [II. mellékletben](#) leírásban meghatározott funkcionalitások és felsorolt kiegészítő szolgáltatások mellett a Szolgáltató az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint.

### **4.2.1. Általános terméktámogatás**

A Szolgáltató vállalja az Alkalmazásokhoz kapcsolódó általános terméktámogatás nyújtását. Az általános terméktámogatás keretén belül a Szolgáltató segítséget nyújt a Felhasználóknak az Alkalmazások használatában, a Szoftver felületein való eligazodásban, az egyes funkciók és működésük megértésében.

Az általános terméktámogatási szolgáltatást a Felhasználó jelen ÁSZF [7.2. pontjában](#) leírt tájékoztatási kötelezettség vállalása mellett és az [1.2. pont](#) szerint szolgáltatási időszakokban veheti igénybe.

A Szolgáltató vállalja, hogy a fentieknek megfelelő igénybevétel mellett a terméktámogatási kérés feldolgozását a kérés beérkezésétől számított 4 munkaórán belül megkezdi. A Szolgáltató nem vállal felelősséget jelen ÁSZF [7.2. pontjában](#) leírt tájékoztatási kötelezettségtől eltérő, vagy a szolgáltatási időszakon kívül beérkező kérések teljesítéséért és a vállalt határidőn belüli megkezdéséért.

Amennyiben a segítségnyújtáshoz távsegítség (remote desktop) alkalmazására van szükség, Felhasználó köteles biztosítani a távsegítség nyújtásához szükséges feltételeket.

### **4.2.2. Rendszerfelügyelet**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya alatt biztosítja az Alkalmazások szerveroldali komponensei alatt működő rendszerek felügyeletét.

A Szolgáltató folyamatosan monitorozást alkalmaz az Ügyfél számára nyújtott virtuális szerver és az azt futtató fizikai szerverek állapotának ellenőrzése céljából, és a monitoring rendszere jelzései alapján azonnal megteszi a szükséges intézkedéseket.

### **4.2.3. Hibadetektálás**

A hibabejelentés pillanatában a Szolgáltató nem minden esetben tudja eldönteni, hogy a hiba oka az érdekkörén belül vagy azon kívül keresendő.

A Szolgáltató vállalja az érdekköréből eredő szoftverhibák, működési zavarok díjmentes felderítését.

A Szolgáltató vállalja, hogy a fentieknek megfelelő igénybevétel mellett a hibadetektálási kérés feldolgozását a kérés beérkezésétől számított 2 munkaórán belül megkezdi.

#### **4.2.4. Hibajavítás**

A Szolgáltató vállalja az érdekköréből eredő szoftverhibák, működési zavarok díjmentes elhárítását.

A hibajavítási szolgáltatást a Ügyfél az [1.2. pont](#) szerint szolgáltatási időszakokban veheti igénybe a [7. pontban](#) foglaltak szerint.

Szolgáltató vállalja, hogy a fentieknek megfelelő igénybevétel mellett a hibajavítási kérés feldolgozását a hiba okának felderítése után azonnal megkezdi. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatási időszakon kívül beérkező kérések teljesítéséért és a vállalt határidőn belüli megkezdéséért.

#### **4.2.5. Verziókövetés**

A Szolgáltató folyamatos verziókövetést biztosít, amelynek jelentése, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya alatt vállalja a saját indíttatásából elvégzett Alkalmazás, illetve alkalmazásmódul frissítések elvégzését, ami által Ügyfél számára mindig az általa igénybe vett szolgáltatás legfrissebb változata lesz elérhető.

#### **4.2.6. Szolgáltatás fejlesztése**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bármikor és időről időre módosíthatja és frissítheti a Szolgáltatást, az Alkalmazásokat (vagy azok bármely részét), külön értesítéssel vagy értesítés nélkül. Minden új funkció, mely kiegészíti vagy fokozza a meglévő Szolgáltatást, ideértve az új eszközök és erőforrások elérhetővé tételét, automatikusan a jelen Előfizetői Szerződés hatálya alá tartozik. A Szolgáltatás folytatólagos használatával Ügyfél elfogadja az ilyen jellegű változtatásokat az Alkalmazások és az annak révén nyújtott Szolgáltatás működésében.

#### **4.2.7. Frissítések telepítése**

A központi rendszerfrissítések 22:00 és 06:00 óra között történnek, havonta vagy szükség szerint eseti jelleggel. Az egyedi rendszerfrissítések telepítése az Ügyféllel egyeztetett időpontban, havonta egyszer történik. Amennyiben az Ügyfél saját érdekében ezen felül is frissítést kér (például egy sürgős fejlesztési csomag telepítése miatt), a rendkívüli frissítés díja jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján elszámolandó. A Szolgáltató ez esetben a frissítést megelőzően, legalább 24 órával előre tájékoztatja az Ügyfelet.

### **4.3. Szolgáltatáscsomagok**

A Szolgáltatás egyedi ajánlat vagy különböző szolgáltatáscsomag (díjcsomag) konstrukciók szerint vehető igénybe. Díjcsomag esetében a Szolgáltatás tényleges tartalma az Ügyfél által kiválasztott szolgáltatáscsomagtól függ. Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatást szolgáltatáscsomag (díjcsomag) konstrukció alapján kínálja, akkor az egyes szolgáltatáscsomagok műszaki tartalmát a Szolgáltató az ÁSZF [II. mellékletében](#) ismerteti.

## 5. Az Előfizetői szerződés

### 5.1. Az Előfizetői Szerződés létrejötte

Az Előfizetői Szerződés írásban jön létre és az Egyedi Előfizetői Szerződés mindkét fél által történő aláírása napján lép hatályba. Az Ügyfél kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, és a szerződéskötési képessége nincs korlátozva. A felek jogait és kötelezettségeit jelen ÁSZF tartalmazza, míg egyes kérdések rendezésére – jelen ÁSZF rendelkezései alapján – az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül sor. Az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával a Felhasználó az Előfizetői Szerződés rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el. Jelen ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérése esetén a jelen ÁSZF rendelkezései irányadóak, kivéve, ha a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben kifejezetten eltérően nem rendelkeznek.

### 5.2. Az Előfizetői Szerződés időtartama

Felek a Szolgáltatásra határozatlan idejű Egyedi Előfizetői Szerződést kötnek. A Szolgáltatás megkezdésének a napja a Szolgáltató részéről Ügyfélnek emailben történt aktiválási értesítő megküldésének napja.

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- az Ügyfél jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a Felek közös megegyezésével,
- rendkívüli felmondással,
- rendes felmondással

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Ügyfelet nem mentesíti az Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

### 5.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnése

Az Ügyfél jogosult az Előfizetői Szerződést indokolás nélkül felmondani, legalább harminc (30) napos írásbeli hivatalos értesítés mellett. Felek az Előfizetői Szerződést közös megegyezéssel írásban bármikor megszüntethetik. A megszűnés időpontját megelőzően teljesített szolgáltatásokért járó díjakat az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak számla ellenében megfizetni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Ügyfél és a Szolgáltató kötelesek együttműködni egymással.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Alkalmazásokban tárolt adatokat az Ügyfél kérésére 30 napon belül köteles átadni az Ügyfél részére. Az adatok átadása történhet külső adathordozón vagy elektronikus állományként, annak letöltését biztosítva. Az adatok átadásának a tényét a Felek jegyzőkönyvben rögzítik. Az adatok díjmentes átadásának formátumát a Szolgáltató külön specifikációban rögzíti. Az adatok Ügyfél által meghatározott formátumban történő átadását a Szolgáltató külön díjazás - [1. számú melléklet](#) - ellenében vállalhatja.

Az Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnésének napját követő naptól az Ügyfél nem jogosult a továbbiakban használni az Alkalmazásokat, amelyre tekintettel a megszűnés napját követő napon a Szolgáltató az Alkalmazások funkcióit elérhetetlenné teszi és az Ügyfél köteles saját adatait a megszűnést követő 30 munkanapon belül lementeni. A 31. munkanapon belül a Szolgáltató véglegesen és helyreállíthatatlanul törli az Ügyfél által a Szolgáltatással kapcsolatosan tárolt adatait.

Amennyiben a jelen Előfizetői Szerződés szerinti Szolgáltatáshoz a Szolgáltató által biztosított Távközlési szolgáltatás is kapcsolódik, úgy a jelen Szerződés megszűnésével a kapcsolódó telekommunikációs szolgáltatások is megszűnnek a [Távközlési Általános Szerződési Feltételekben](#) rögzítettek szerint.

Az Ügyfél az Előfizetői Szerződés felmondása esetén köteles vállalt feltételek teljesítésében együttműködni a Szolgáltatóval.

### **5.3.1. Szerződésszegés és rendkívüli felmondás**

A Szolgáltató az Ügyfél szerződésszegése esetén az Előfizetői Szerződést a jelen ÁSZF-ben rögzített feltételek szerint 15 napos határidővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, az Ügyfél által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott postai vagy elektronikus (e-mail) címre megküldött értesítésben.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Ügyfélnek esedékes díjtartozása van, és a fizetési késedelem időtartama meghaladja a 30 napot.

Az Ügyfél azonnali hatállyal – rendkívüli felmondással - felmondhatja az Egyedi Előfizetői Szerződést az ok megjelölésével, ha Szolgáltató súlyos, lényeges szerződésszegést követ el, és azt írásbeli felszólításra további 15 napon belül sem rendezi, illetve ha az Előfizetői Szerződésben vállalt bármely kötelezettségének rendszeresen vagy ismételten nem tesz eleget és azt legalább 15 napos határidőt tartalmazó írásbeli felszólítás ellenére nem orvosolja.

Mind a Szolgáltató, mind pedig az Ügyfél azonnali hatállyal – rendkívüli felmondással - írásban felmondhatja az Egyedi Előfizetői Szerződést az ok megjelölésével, ha a másik fél fizetéseképtelenné válik, illetve ha a másik fél ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indult.

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

- az Ügyfél érdekkörében felmerült okból a Szolgáltatás korlátozására kerül sor,
- az Ügyfél a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget,
- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató rendszerének rendeltetésszerű működését, és az Ügyfél ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a Szolgáltatást, a
- a Szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,
- az általa nem megrendelt Szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetetleníteni, ellene „támadást” intéz.

Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén az Ügyfél köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul a Szolgáltató számára eljuttatni.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Ügyfél a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.



A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a kárenyhítés érdekében korlátozni a szolgáltatások körét, illetve a Szolgáltatás használatát.

#### **5.4. Az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF módosítása**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával módosítható. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása írásban történhet.

Az ÁSZF-et – a módosítás hatályba lépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni úgy, hogy azt a Szolgáltató az [1.2. pontban](#) rögzített internetes elérhetőségén közzéteszi és erről az Ügyfél részére elektronikus levélben értesítést küld.

A Szolgáltató nem köteles az előző pontban foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha:

- a Szolgáltató a rendszer műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt a szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybevételeinek feltételeit kívánja változtatni,
- a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások, szolgáltatási csomagok összetételét, jellemzőit kívánja változtatni az ügyfél igények vagy a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok díjának gazdasági hatása és a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,
- a Szolgáltató a jelen Előfizetői Szerződésben szereplő díjakat meg kívánja változtatni,
- jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy egyéb, vis maior vagy a körülményekben bekövetkezett, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén (különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató személyében történő módosulás esetén).

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés, vagy tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – a szerződéseket egyoldalú, az Ügyfél hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

A Szolgáltató jogosult - a szerződéskötést, adott esetben szerződésmódosítást követő 12 hónapot követően – minden naptári év első napjától a díjakat indexálni. Az indexálás mértéke nem lehet magasabb, mint a Statisztikai Hivatal által közzétett előző évi általános infláció mértéke. A szerződéses díjak indexálása esetén a Szolgáltató köteles 30 nappal korábban értesítést küldeni az Ügyfél részére a Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjak változásáról, megjelölve és felsorolva az érintett díjtételeket és a változás mértékét.

Amennyiben a módosítás az Ügyfél számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Ügyfél az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződést.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében az Ügyfelet megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 30 napon belül az Ügyfél nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Ügyfél a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Ügyfél részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Az Ügyfél jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.



Felek megállapodnak, hogy a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

#### **5.5. Szolgáltatási csomag módosítása**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási csomagot az Ügyfelek előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Szolgáltató a Szolgáltatás keretében meglévő szolgáltatási tartalom változtatása során az ügyfél igények mellett figyelembe veszi a szolgáltatási díjak gazdasági hatását és a csomagok tartalmi, minőségi, illetve egyéb jellemzőit.

Az Ügyfél a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt az általa választott szolgáltatási csomag alacsonyabb havidíjas díjcsomagra történő módosítására nem jogosult, ezirányú igényét a Szolgáltató nem köteles elfogadni.

## 6. Díjak, díjfizetés

### 6.1. Szolgáltatási díjak

Az Ügyfél a Szolgáltatásokért rendszeres átalány, illetve erőforrás vagy tranzakció arányos díjat, a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért egyszeri, illetve adminisztrációs díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató a szolgáltatási díjak tekintetében havi díjazási időszakokat alkalmaz. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy akciók keretében vagy egyedi megállapodás alapján egyéb díjazási időszakokat állapítson meg.

A szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapodottak szerint számlázza a szolgáltató, az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem rögzített díjak részletezését az [I.számú melléklet](#) tartalmazza.

A díjak nem tartalmazzák a szolgáltatással kapcsolatban kirótt általános forgalmi adót (áfa). Az adó az Ügyfél részére kiszámlázásra kerül és az Ügyfél köteles azokat megfizetni a Szolgáltató számlája alapján.

### 6.2. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról elektronikus vagy papír alapú számlát bocsát ki az Ügyfél számára.

Az elektronikus számlát a Szolgáltató az Ügyfél által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott e-mail címre küldi meg. Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül. Az Ügyfél által megadott e-mail cím valóságáért és működőképességéért az Ügyfél a felelős.

A számlázási időszak havi, amelytől a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhetnek. A havi szolgáltatási díjak, az Ügyfél által igénybe vett erőforrás vagy tranzakció arányos díjak, és a nem rendszeres díjak kiszámlázása az előző számlázási időszak (tárgyhónap) alapján vagy előre számlázással történik az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapodott feltételek szerint.

Az Ügyfél a Szolgáltató által kibocsátott számlát a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A fizetési határidő nyolc (8) naptári nap. A Szolgáltatás időszakos elszámolású ügyletnek (folyamatos szolgáltatás) minősül.

Ha az Ügyfél a számlát nem kapja meg, úgy ezt a tényt a Szolgáltató felé köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhót követő hónap végéig bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az eddig az ideig igényelt számlamásolat kiállítása díjtalan. A megadott határidőn túl igényelt számlamásolatért az Ügyfél adminisztrációs díjat köteles fizetni az [I.számú melléklet](#) alapján.

A megadott határidőn túl a Szolgáltató által küldött felszólító és felmondó értesítésekért az Ügyfél adminisztrációs díjat köteles fizetni az [I.számú melléklet](#) alapján.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, megfelel a mindenkor érvényes pénzügyi és számviteli jogszabályoknak. A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkori

jogszabályoknak megfelel, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

A Ügyfél az Előfizetői Szerződés feltételeinek elfogadásával az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 175. § (3) bekezdésének a) pontjának rendelkezéseivel összhangban hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a számláit elektronikusan állítsa ki és küldje meg részére.

### **6.2.1. Utólagos fizetés (Post paid)**

A Szolgáltató a felek közötti havi tételes elszámolás alapján jogosult a szolgáltatási díjra vonatkozó számláját az Ügyfél felé kiállítani. A tárgyhónapra vonatkozó elszámolást a Szolgáltató havonta utólag, legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 5. munkanapjáig elkészíti, amely alapján számlát állít ki az Ügyfél felé. Az Ügyfél jogosult a számla kiállításának dátumától számított 5 munkanapig észrevételeit jelezni a Szolgáltató felé. Ha az Ügyfél a határidőn belül nem él észrevétellel, az úgy tekintendő, hogy a számlán szereplő összeget elfogadja, egyúttal köteles azt a számlán szereplő fizetési határidőig megfizetni.

A tárgyhónapra vonatkozó felhasználási díjat és az egyéb kiegészítő szolgáltatások díját tartalmazó számla fizetési határidejét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

Az Ügyfél az esedékes felhasználási díjat a számlán szereplő határidőig, banki átutalással köteles a Szolgáltató bankszámlájára megfizetni. A felhasználási díj akkor tekinthető megfizettnek, ha az a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került.

### **6.2.2. Előre fizetés (Prepaid)**

Az Ügyfél a felhasználási díjat a Szolgáltatás igénybevételének megkezdése előtt fizeti meg a Szolgáltató részére, banki átutalással. A Szolgáltató a Ügyfél által meghatározott – és az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített – összegről, a Ügyfél kifejezett kérésére díjbekérőt küld, amely alapján Ügyfél teljesíti a felhasználási díj fizetését. Az összeg, a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírástól számított 1 munkanapon belül jóváírásra kerül az Ügyfél egyenlegén. Az Ügyfél az összeg egyenlegen történő megjelenését követően jogosult a Szolgáltatások igénybevételére.

Az egyenlegre feltölthető összeg minimuma 20.000,- Ft.

A Szolgáltatást az Ügyfél mindaddig jogosult igénybe venni, ameddig az egyenlege fedezi a Szolgáltatásért fizetendő díjakat. Ha az Ügyfél egyenlege 0,- Ft alá csökken, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást automatikusan korlátozni.

Az Ügyfél által választott díj konstrukciónak megfelelő felhasználási díjat a Szolgáltató folyamatosan vonja le a Ügyfél egyenlegéből. A Szolgáltató automatikusan figyelmeztető e-mailt küld az Ügyfélnek, amennyiben egyenlege egy előre meghatározott – az Egyedi Előfizetői Szerződésben is rögzített – limit alá csökken.

A Szolgáltató a számláján jóváírt előlegről, a számviteli jogszabályoknak megfelelően, maximum 8 napon belül, a pénzügyi teljesítés dátumával előlegről állít ki. A tárgyhót követő hónap 5. napjáig az Ügyfél egyenlegére feltöltött előlegről a tárgyhóban felhasznált összegről a Szolgáltató végszámlát állít ki, amelyet az Ügyfél által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott e-mail címre, elektronikus számla formájában küld el. A Szolgáltató a számlán az előleget és a Szolgáltatás egyes tételeit külön tünteti fel. Amennyiben a tárgyhóban befizetett előleget az Ügyfél a tárgyhóban nem használja fel maradéktalanul, úgy a fennmaradt egyenleget a Szolgáltató az Ügyfél következő havi egyenlegén jóváírja.

### **6.2.3. Bankkártyás fizetési mód**

A fenti rendelkezésektől eltérően az Ügyfél jogosult, hogy fizetési teljesítését bankkártyás vagy Barion tárcás fizetéssel rendezze [Prepaid fizetési mód](#) esetén.

A Felhasználó bankkártyás fizetést kezdeményezhet, amennyiben rendelkezik online fizetésre alkalmas Mastercard, Maestro, Visa, Electron vagy Amex bankkártyával, illetve hitelkártyával. A fizetéshez a kártya adataira, valamint a Felhasználó e-mail címére és a kártyás fizetési szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek online elfogadására van szükség.

A Barion rendszeren keresztül kezdeményezett fizetés az alábbi módokon történhet:

#### **6.2.3.1. Fizetés eltárolt bankkártyával**

Ez a fizetési mód azok számára elérhető, akik rendelkeznek online fizetésre alkalmas Mastercard, Maestro, Visa, Electron vagy Amex bankkártyával, illetve hitelkártyával, valamint érvényes Barion regisztrációval. A fizetéshez szükséges kártya adatokat a Barion biztonságos szervere tárolja, a fizetéshez a Barion regisztráció során megadott e-mail cím és jelszó szükséges. Egy Barion tárcában több bankkártya is elmenthető.

#### **6.2.3.2. Fizetés előre feltöltött Barion egyenleggel**

Ez a fizetési mód azok számára elérhető, akik rendelkeznek érvényes Barion regisztrációval. A fizetéshez a Barion regisztráció során megadott e-mail cím és jelszó szükséges. A Barion egyenleg úgynevezett elektronikus pénz, amely előre feltölthető készpénzbefizetéssel a Barion feltöltő pontokon, valamint banki átutalással (bizonyos esetekben bankkártyáról is).

A Szolgáltatással kapcsolatos Barion fizetésről további tájékoztató a Szolgáltató weboldalán érhető el.

A Barion használatához a Barion Általános Szerződési Feltételeinek elfogadása és Barion regisztráció létrehozása szükséges. A Barion Általános Szerződési Feltételeinek megismerése a Felhasználó feladata és felelőssége. A Barion Általános Szerződési Feltételei a következő linken érhetőek el: <https://www.barion.com/hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>

A Szolgáltató és a Barion között nem áll fent semmilyen kapcsolatos vállalkozási, alvállalkozói vagy egyéb hasonló jogviszony, továbbá a Barion semmilyen támogatást vagy egyéb előnyt nem nyújt a Szolgáltató részére.

### **6.3. Számlával kapcsolatos reklamáció lehetősége**

A Ügyfélnek a számla átvételét követő 5 munkanapon belül lehetősége van számlareklamációra a Szolgáltató [1.2. pontban](#) rögzített elérhetőségein. Az Ügyfél által bejelentett reklamációt a Szolgáltató 30 napon belül vizsgálja, és amennyiben hibás összeg kerül levonásra a Ügyfél egyenlegéből, vagy valamilyen összeg nem került levonásra, a Szolgáltató köteles az adott időszakot újra számolni. A Szolgáltató e-mailben értesíti a Megrendelőt a számlareklamáció vizsgálatának eredményéről. Amennyiben a Ügyfél reklamációja a vizsgálat eredményeképpen jogosnak bizonyul, úgy a Szolgáltató a különbözet összegét 15 napon belül jóváírja a Ügyfél egyenlegén.

### **6.4. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Ügyfél a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamat

fizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Ügyfél a számla szerinti összeget nem fizeti be. Az Ügyfelet alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének a napja.

A késedelmi kamat mértéke, minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva, a Ptk-ban meghatározott mindenkori mértékkel azonos (6:155. § Fizetési késedelem vállalkozások közötti szerződésben).

Pénztartozás teljesítése esetén a Szolgáltató az Ügyfél által teljesített befizetéseket a Ptk. szerinti módon számolja el. Így, ha az Ügyfél kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg nem elegendő az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni (6:46. § Elszámolás több tartozás esetén). Az Ügyfél eltérő rendelkezése hatálytalan. Ez az eljárás irányadó a Szolgáltató Ügyfél számára teljesített fizetéseire is.

## **6.5. Jogviszonyból származó díjtartozások kezelése**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási jogviszonyból származó Ügyfél díjtartozások beszedése érdekében a Szolgáltatás korlátozása, illetve a jogviszony felmondása helyett vagy mellett külső követeléskezelő segítségét igénybe venni, részére az Ügyfél tartozások mielőbbi rendezése érdekében az Ügyfélre vonatkozó adatokat átadni. A Szolgáltató jogosult az Ügyfél követelésállomány egészét vagy egy részét harmadik fél részére értékesíteni vagy engedményezni, és a követelés érvényesítéséhez szükséges Ügyfél adatokat átadni. Ügyfél adminisztrációs díjat köteles fizetni a behajtással kapcsolatosan az [1. számú melléklet](#) alapján.

## **6.6. A Szolgáltatás szüneteltetése**

A Szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból az Alkalmazások elérése, valamint az üzemeltetést kiszolgáló infrastruktúrafejlesztése, bővítése, cseréje, rendkívüli vagy előre ütemezett rendszeres karbantartása miatt átmenetileg szünetelhet.

A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Ügyfelet annak megkezdése előtt legalább 8 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként a 24 órát nem haladhatja meg.

A szolgáltatás rendszeres karbantartása miatti szüneteltetés időtartama, de maximum havonta 24 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

## **6.7. A Szolgáltatás korlátozása**

A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz történő hozzáférést és így a Szolgáltatás igénybevételét a következő esetekben jogosult korlátozni:

- az Ügyfél akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltatás rendeltetésszerű működését;
- az Ügyfél a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti,
- az Ügyfélnek esedékes díjtartozása van, és a fizetési késedelem időtartama meghaladja a 8 napot,

- az Előre fizetéssel igénybe vett Szolgáltatás egyenlege 0 Ft alá csökken,
- amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevétele vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen az általa megadott adatok – vonatkozásában megtévesztette,
- az Ügyfél ellen indított felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, e körülmény bekövetkezésétől kezdve.

A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz történő hozzáférés korlátozásáról az Ügyfelet elektronikus levélben értesíti. A korlátozás időtartama alatt az Ügyfél díjfizetési kötelezettsége a korlátozás időtartamára fennáll. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

#### **6.8. A Szolgáltatás korlátozásának megszüntetése**

Ha az Ügyfél a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltatót írásban értesíti, a Szolgáltató köteles az Ügyfél kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért visszakapcsolási díjat számolhat fel az [1. számú melléklet](#) alapján.

#### **6.9. Díj túlfizetés**

Az Ügyfél számlájának a számlán szereplő összegben felüli, a befizető szándékától független befizetése bármely számlafizetési módon. Az Ügyfél eltérő nyilatkozata hiányában a túlfizetés összegét a Szolgáltató jogosult az Ügyfél következő számláján jóváírni, vagy az egyenlegét a túlfizetés összegével megnövelni. Abban az esetben, ha az Ügyfél a túlfizetés összegét nem a fentiek szerint kívánja érvényesíteni, és a Szolgáltatót a túlfizetés összegének visszafizetésére szólítja fel, úgy az Ügyfél köteles a visszatérítéssel kapcsolatos adminisztrációs és banki költséget, az [1. számú mellékletben](#) meghatározottak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a visszatérítendő túlfizetés összegéből levonja a fenti, visszatérítéssel kapcsolatos költségeket.

## 7. Ügyfélkapcsolat és hibakezelés

### 7.1. Kapcsolattartás

Bármilyen értesítést, kommunikációt, amely a jelen Előfizetői Szerződés alapján a Felek között történik, írásba kell foglalni. Írásbeli közlésnek minősül a személyesen, elismervénnyel átvett dokumentum, tértivevényes küldeményként feladott postai levél, a futár útján végzett kézbesítés, valamint az elektronikus levél, feltéve, ha azt a Felek által ismert és a szerződéssel kapcsolatos kommunikációra elfogadott e-mail címről ugyanilyen e-mail címre küldik. A jelen Előfizetői Szerződés teljesítése során a kommunikáció elsődleges csatornája az e-mail.

A futár útján, vagy könyvelt küldeményként küldött értesítés akkor is kézbesítettnek minősül, ha a címzett a jelen Előfizetői Szerződésben meghatározott címén nem elérhető (elköltözött, ismeretlen), vagy a küldemény átvételét megtagadja, vagy az átvételt a szabályszerű felhívás ellenére elmulasztja. Felek megállapodnak, hogy az elektronikus úton elküldött levél kézbesítését haladéktalanul visszaigazolják. Az elektronikus levél visszaigazolás nélkül is kézbesítettnek minősül a feladást követő munkanapnak azon időpontjában, amely időpontban a küldő az elektronikus levelet elküldte, kivéve, ha a kézbesítés a címzett érdekkörén kívül eső technikai okból lehetetlen.

A Felek az elérhetőségeiket bármikor jogosultak egyoldalúan, a másik Fél egyidejű írásbeli értesítése mellett megváltoztatni. Az értesítés másik Fél általi kézhezvételéig a másik Fél csak a korábban megjelölt elérhetőségre köteles az egyes értesítéseket megküldeni.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan ügyfélszolgálati támogatást biztosít az Ügyfél részére az Előfizetői Szerződésben rögzített időtartam alatt.

Ügyfél az ügyfélszolgálati kérdések és a Felhasználási díj által fedezett (4.2. pont) és nem fedezett szolgáltatások miatti megkereséseket a 7.4. pontban rögzített módon és kommunikációs csatornákon adja le. Amennyiben az Ügyfél megkeresését közvetlen a 7.4. pontban felsorolt kommunikációs csatornán kívül adja le, a Szolgáltató jogosult a közvetlen megkeresés extra költségét az I. számú melléklet alapján kiszámlázni

Felek törekszenek arra, hogy csak üzletileg fontos esetekben kerüljön sor a Szolgáltató nem ügyfélszolgálati munkatársainak közvetlen telefonos megkeresésére. Ez alól kivételt képez a projekt alapú együttműködés, a projekt időtartamára.

### 7.2. Hibabejelentés

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott Alkalmazásokat támogatja.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba a Felhasználó érdekkörében keletkezett a II. számú mellékletet figyelembe véve az Egyedi Előfizetői Szerződésben igénybe vett Alkalmazás kapcsán,
- a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- az Ügyfél a megrendelt Szolgáltatástól az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az ÁSZF-ben vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Ügyfél köteles a hibák, rendellenességek észlelését követően azokat haladéktalanul bejelenteni Szolgáltató részére az ÁSZF 7.4. pontjában szabályozott módon és felsorolt kommunikációs csatornák valamelyikén.

Nem indokolt közvetlen a [7.4. pontban](#) felsorolt kommunikációs csatornán kívüli megkeresés esetén Szolgáltató jogosult a közvetlen megkeresés extra költségét az [I. számú melléklet](#) alapján kiszámlázni.

### **7.3. Bejelentésre jogosultak, azonosítás módja**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza az Ügyfél által bejelentésre feljogosított személyek adatait. Ezen személyeket az Ügyfél írásban vagy e-mailen módosíthatja. A bejelentés során az Ügyfél képviselőjének azonosítania kell magát, illetve a bejelentés kivizsgálásának érdekében a lehető legrészletesebb információt kell átadni Szolgáltatónak.

Az azonosítás elmaradása vagy sikertelensége esetén a bejelentés nem tekinthető hivatalosnak, a Szolgáltató a munkát nem kezdi el, illetve információt nem ad át. Az azonosításra vonatkozó szabályokat Szolgáltató az Ügyféllel egyeztetve módosíthatja.

Szolgáltató a sikertelen azonosításokat (is) naplózza, azokról munkalapot vesz fel róla, és rendszeresen tájékoztatja az Ügyfél képviselőjét elektronikus levélben.

### **7.4. Ügyfélszolgálati kapcsolattartás és hibabejelentés módja, szükséges adatok**

A bejelentéskor az alábbi adatokat kötelezően meg kell adni:

- Ügyfél neve
- Bejelentő személy neve
- Bejelentő elérhetősége
- Az alkalmazás neve
- A Probléma vagy Kérés részletes leírása
- A bejelentés sürgősségi szintjének megjelölése

A preferált bejelentési csatorna a Servicedesk online felület ([ugyfelszolgalat.comnica.com](http://ugyfelszolgalat.comnica.com)). Minden egyéb a [7.4. pontban](#) felsorolt csatornán bejelentett eseményt a Szolgáltató köteles a Servicedesk bejelentő rendszerben is regisztrálni.

#### **7.4.1. Email**

A támogatási kérést az [1.2. pontban](#) felsorolt e-mail címre kell küldeni és annak tartalmaznia kell a probléma / kérés lehető legrészletesebb leírását a bejelentés kivizsgálásának érdekében. Az Ügyfél képviselőjének ebben az esetben is azonosítania kell magát.

#### **7.4.2. Telefon**

Amennyiben a hiba vagy megkeresés sürgőssége indokolja, a hibát vagy megkeresést telefonon (is) be lehet jelenteni az [1.2. pontban](#) felsorolt elérhetőségen és nyitvatartási időben. Ahhoz, hogy a támogatási tevékenységet a Szolgáltató hatékonyan el tudja látni, Bejelentőnek azon alkalmazást "látnia" szükséges azon alkalmazást, amelyre a bejelentés vonatkozik, illetve részletesen ismernie kell a dokumentált működést, funkciókat. A támogatási kérés az alábbi telefonszámon vehető igénybe.

#### **7.4.3. Servicedesk online felület**

A támogatási kérést az [1.2. pontban](#) megjelölt Online bejelentő felületen lehet bejelenteni. A bejelentésnek / kérésnek tartalmaznia kell a probléma / kérés lehető legrészletesebb leírását a bejelentés kivizsgálásának érdekében. Ez esetben Bejelentő az Online bejelentőfelületre történő bejelentkezéssel azonosítja magát.



## 7.5. Bejelentett események követése

Szolgáltató minden kérést regisztrál a rendszerében, amely automatikusan egyedi azonosítót rendel a bejelentéshez. Bejelentéskor a munkalap számát Szolgáltató megadja az Ügyfél képviselőjének. A későbbi, ugyanazon hibához kapcsolódó bejelentésekben az Ügyfélnek hivatkozni kell a munkalap számára. A Servicedesk online felületen ([ugyfelszolgalat.comnica.com](http://ugyfelszolgalat.comnica.com)) a Szolgáltató által adott válaszok / kérdések, illetve bejelentés / kérésre aktuális állapota nyomon követhető. A Szolgáltató a munkalapra adott válaszokat emailben is megküldi a Bejelentő, illetve az Ügyfél Servicedesk online felületéhez hozzáféréssel rendelkező kapcsolattartói részére.

## 7.6. Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási időszaka és válaszadási ideje

A bejelentés válaszideje az [1.2. pontban](#) megjelölt ügyfélszolgálati nyitvatartási időt figyelembe véve számítandó.

Az ügyfélszolgálati megkeresésekkel kapcsolatos bejelentésekre a Szolgáltató 72 órás válaszadási időt vállal.

A bejelentés addig tart, amíg Szolgáltató az Ügyfél képviselőjének a feltett kérdésre adott választ át nem adja.

## 7.7. Hibabejelentési és támogatási rendelkezésre állási időszaka, a hiba elhárítási ideje

A Szolgáltató köteles az Ügyfél hibabejelentése alapján a hiba sürgősségi szintjének/prioritásának megfelelően visszajelezni az Ügyfélnek és a hibaelhárítást megkezdeni. A sürgősségi szintek meghatározását az alábbi táblázat tartalmazza:

A hiba sürgőssége	Meghatározás
Kritikus/Működés gátló	<ul style="list-style-type: none"><li>Az Alkalmazás alapvető működését, illetve a fő funkciók használatát gátló jelenség.</li><li>Szolgáltató internet hálózatának hibája</li><li>Szolgáltató által biztosított adatbázis szerverek elérhetetlensége</li></ul>
Súlyos	A hiba az Alkalmazás használatának alapvető működését, illetve használatát nem gátolja. Egy fő funkció használhatatlan
Normál	A hiba az Alkalmazás működését nem gátolja, de használhatóságát befolyásolja
Kozmetikai	Kisebb hiba a mellékfunkciók használatakor (például nem megfelelő képernyőkép)

Amennyiben szükséges, az Ügyfél a Szolgáltató számára megfelelő tesztkörnyezetet, illetve a Szolgáltató kérése alapján távoli hozzáférést biztosít a meghibásodást tapasztaló operátori géphez. A hibajavítás során átadott anyagok (patchek, frissítések, dokumentációk) tesztelése az Ügyfél feladata, amely során kellő gondossággal köteles eljárni. Szolgáltató a hibajavítás teszteléséhez és (amennyiben szükséges) telepítéséhez ésszerű és indokolt támogatást biztosít.

Amennyiben a hiba behatárolásához a Szolgáltató a bejelentés pontosítását kéri, akkor a Szolgáltatóval az Ügyfél köteles együttműködni és a kért adatokat biztosítani a Szolgáltató

számára. A bejelentési információk pótlásának ideje nem tartozik a Szolgáltató által vállalt célértéket adó hibaelhárítás időbe.

A válaszidőket az alábbi táblázat tartalmazza. A válaszidő a bejelentett hiba besorolásának szintjétől függ. Az Ügyfél bejelentéskor besorolja a hibát, Szolgáltató javaslatot tehet ennek módosítására.

A hiba sürgőssége	A hibaelhárítás megkezdése (óra)	Válaszidő (óra)	A hibaelhárítás megkezdése support időn kívül
Kritikus/Működés gátló	1	4	igen
Súlyos	1	4	igen
Normál	4	72	nem
Kozmetikai	4	72	nem

A Szolgáltató a Hibát a bejelentéstől számítva Válaszidőn belül visszaigazolja, illetve a hibaelhárítást a hibaelhárítás megkezdése oszlopban adott időn belül megkezd.

A hibaelhárítás addig tart, amíg Szolgáltató az Ügyfél képviselőjének a hiba elhárítását végző megoldást át nem adja.

A hibajavítás ideje a Szolgáltató kötelező Hibabejelentő [1.2. pontban](#) megjelölt nyitvatartási idejét figyelembe véve számítandó.

Szolgáltató a nyitvatartási időben vállalja a hibák elhárítását a megadott válaszidők betartásával.

## 7.8. Téves hibabejelentés, nem támogatott rendszerek hibakezelése

Amennyiben a bejelentett hiba nem a támogatott rendszerekben keletkezett, illetve téves hibabejelentés történt, úgy Szolgáltató jogosult a felmerült hibakeresési költségek, továbbá a felhasználói támogatás és konzultáció elszámolására. Jelen pontban meghatározottak alkalmazandók nem szolgáltatásként nyújtott egyéb Alkalmazások nem jótállás hatálya alá eső javításaira is.

Az alábbi esetekben a Szolgáltató által külön díjazás ellenében elvégzendő hibajavítások, ha a hiba oka:

- A Rendszerben vagy az Alkalmazásokban végrehajtott illegális, vagy Ügyfél általi módosítás, változtatás, javítás
- Ügyfél vagy Ügyfél képviseletében harmadik fél általi program felülírás
- Illetéktelen beavatkozás
- Erőszakos rongálás

Szolgáltató ezen esetekben a szakértői támogatás óradíj az [1. számú melléklet](#) alapján kiszámított összegét jogosult kiszámlázni Ügyfél részére.

Az elszámolás minimális időegysége 15 perc bontású. Minden megkezdett időegység elszámolás köteles.

## 7.9. A Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetére szóló 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének célértéke 90%.

A Felhasználó által bejelentett, a hiba behatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba elhárításának célértéke 72 óra, a hiba tényleges bejelentésétől számítva.

Az Felhasználó által bejelentett nem hibabejelentésnek minősülő igények válaszadásának célértéke 72 óra a tényleges bejelentésétől számítottan.

#### **7.10. Rendszer komplexitás**

Az Ügyfél tisztában van az Alkalmazásokban történő adatrögzítések egymásra gyakorolt folyamat hatásaival. Amennyiben a Felhasználó tévesen rögzít adatot, illetve nem a folyamatok szerint jár el, az ebből fakadó esetleges adat visszavonásokat, illetve adattisztítási feladatokat a Szolgáltató felhasználási díj által nem fedezett, kiegészítő szolgáltatások szolgáltatás formájában végzi az Ügyfél számára [II. számú melléklet](#) szerint a hibabejelentésben szereplő szolgáltatásra vonatkozóan.

#### **7.11. Kötbérfizetés**

Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha neki felróható okból késedelmesen, nem vagy nem megfelelően teljesíti az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeit. A kötbér alapja az aktuális havi szolgáltatási díj. Mértéke napi 10%. A kötbér havi mértéke nem haladhatja meg az Ügyfél utolsó 6 havidíja egy hónapra vetített átlagának 100%-át.

#### **7.12. Vis maior**

Egyik fél sem felel jelen Előfizetői Szerződésben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen Előfizetői Szerződésben foglalt kivételektől eltekintve – azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az Előfizetői Szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóihar, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei, amennyiben ezen esetek a szerződő feleket az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

## 8. Adatvédelem

A jelen Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó személyes adatok kezelésének jogalapja, a jelen Előfizetői Szerződés megkötése és annak teljesítése, illetve a felek jogos érdeke a kapcsolattartás az együttműködés megvalósítása érdekében, valamint – például számlázás esetén – jogszabályi kötelezettség teljesítése. A Felek a magukkal kapcsolatosan a másik Félhez meghatározott, így különösen jelen Előfizetői Szerződés teljesítése és kapcsolattartás célból továbbított személyes adatok tekintetében egymás vonatkozásában adatfeldolgozónak minősülnek és adatfeldolgozói tevékenységük ellátása során más adatfeldolgozót a hatályos adatvédelmi jogszabályi előírásoknak megfelelően nem vesznek igénybe. A Felek a másik Féllel kapcsolatosan tudomásukra jutott személyes és egyéb adatokat a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelemről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46 EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, Európai Parlament és Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelet (általános adatvédelmi rendelet, General Data Protection Regulation, a továbbiakban: „GDPR”), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), valamint egyéb adat- és titokvédelmi szabályok előírásainak megfelelően jogosultak feldolgozni, és sem a jelen Előfizetői Szerződés időbeli hatálya, érvényessége alatt, sem annak megszűnését követően a jelen Előfizetői Szerződésben foglalt jogviszonytól eltérően, a másik Fél engedélye nélkül, saját, valamint harmadik személyek céljaira nem használják fel, harmadik személyek számára nem teszik hozzáférhetővé, azzal egyéb módon sem élnek vissza.

A Szolgáltatás használatával kapcsolatosan a Felhasználó által a rendszerbe felvitt adatok tekintetében az Ügyfél minősül adatkezelőnek. Az ilyen adatokkal kapcsolatosan a Szolgáltató kizárólag adatfeldolgozónak tekinthető, azzal, hogy az adatokon az Ügyfél nevében történő tároláson, illetve esetlegesen az Ügyfél írásban rögzített kérése alapján történő törlésen vagy továbbításon kívül semmilyen adatkezelési tevékenységet nem végez. A Szolgáltató az Ügyfél részére lehetőséget biztosít – amennyiben vannak ilyenek – a szerverein tárolt adatok elérésére. A Feleknek a Szolgáltatás használata során a Felhasználó által feltöltött adatok vonatkozásában fennálló kapcsolatát a jelen [ÁSZF III. számú mellékleteként](#) csatolt adatkezelési függelék részletezi.

Felek tevékenységi körükben kötelesek gondoskodni az adatok biztonságáról, kötelesek továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek a GDPR és az Infotv., valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Felek vállalják, hogy a másik Fél által átadott személyes adatokat megfelelő intézkedésekkel védik különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

A jelen Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Felek a jelen Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan a egymással kapcsolatosan tudomásukra jutott személyes adatokat kötelesek az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül véglegesen és visszaállíthatatlanul törölni, valamint azokat a másik Félnek visszaszolgáltatni.

A Szolgáltató az Ügyfél által a Szolgáltatás használata során tudomására jutott adatokat – a Felek eltérő megállapodása hiányában – 3 hónapig tárolja, majd ezt követően véglegesen és visszaállíthatatlanul törli. A Felek külön megállapodása alapján a Szolgáltató az adatokat ennél hosszabb ideig is tárolhatja. Az Alkalmazásokban tárolt személyes adatokkal kapcsolatos adatvédelmi rendelkezéseket a Szolgáltató vonatkozó adatvédelmi irányelvei tartalmazzák, melyet a Szolgáltató a weboldalán tesz közzé.

A jelen Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az Alkalmazások használatával összefüggésben az Ügyfél, mint adatkezelő által a Szolgáltató, mint adatfeldolgozó tudomására hozott vagy számára hozzáférhetővé tett személyes adatokat a

A Szolgáltató minden tőle elvárható intézkedést megtesz az adatok biztonságos őrzésére, de nem vállal felelősséget az adatok megrongálódásáért, megsemmisüléséért vagy illetéktelen kezekbe kerüléséért műszaki hiba, természeti csapás, hacker támadás, terror- vagy bűncselekmény, illetve egyéb vis maior események bekövetkezése esetén.

### **8.1. Adatbiztonság és redundancia**

Szolgáltató saját tulajdonában lévő, magas rendelkezésre állású, biztonságos adatparkokban elhelyezett szervereken nyújtja szoftverszolgáltatásait. Ezekben az adatparkokban a hardveres és szoftveres hozzáférés szabályozott keretek között (ISO:27001) történik. A szerverek három, fizikailag különböző site-on kerültek elhelyezésre, ahol minden site az internet felé legalább kettő, egymástól különböző internetkapcsolattal rendelkezik. A Szolgáltató privát felhője és az azon futó alkalmazások megfelelnek a 4/2019 (IV.1). MNB ajánlásának megfelelnek.

A szervereken működő szoftverek Docker konténerekben futnak, melyek akár site-on belül, akár másik site-okra szabadon áthelyezhetők. Általános esetben bármelyik szerver vagy internetkapcsolat meghibásodása szolgáltatás kieséssel nem jár, extrém esetben - például több internetkapcsolat együttes kiesése esetén - előfordulhat néhány másodperc szolgáltatás kiesés, amíg egy másik site átveszi a kiesett site feladatait. A Szolgáltató szervereinek 24 órás monitorozását a saját eszközeivel és erőforrásaival végzi, ehhez alvállalkozót nem használ. A fizikai szervereken a megbízhatóság érdekében egységesen folyamatosan frissített CentOS operációs rendszer fut.

A Szolgáltató a saját Információ Biztonsági Szabályzatában (ISR), Hálózatbiztonsági Szabályzatában (NSP), Adatbiztonsági Szabályzatában (Data Privacy Policy) valamint Üzletmenet Folytonossági Tervében (BCP) rögzített alapelveket és eljárásrendeket alkalmazza az adatok biztonságának megőrzése érdekében.

Szolgáltató az alkalmazottai részére információs biztonság-tudatossági képzéseket tart, amelyek egyik célja az adatok védelmének fokozása.

Szolgáltató az általa biztosított Szolgáltatások kapcsán független külső behatolásvizsgálatot (Penetration Test) és sérülékenység vizsgálatot (Vulnerability Scan) végeztet, az ezekkel kapcsolatos vizsgálati eredményeket rendszeresen frissíti.

A Szolgáltató az alábbi minőségi standardok birtokosa: ISO:9001, ISO:27001, PCIDSS

## 9. Titoktartás

Jelen Előfizetői Szerződés ténye, valamint az Előfizetői Szerződés teljesítése során megismert, a másik Fél működéséhez, tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult gazdasági, pénzügyi, piaci vagy biztonsági érdekét sértené vagy veszélyeztetné a Felek üzleti titkát képezi. Erre tekintettel üzleti titok különösen, de nem kizárólagosan a) know-how, b) program forráskód c) a Felek alkalmazottainak, programozóinak, partnereinek, beszállítóinak adatai, d) a Felek pénzügyi és egyéb üzleti műveleteivel, ügyleteivel kapcsolatos információk

A Felek a tudomásukra jutó titkokat a vonatkozó jogszabályokra és a jelen Előfizetői Szerződésben foglaltakra figyelemmel kötelesek kezelni. A Felek titoktartási kötelezettségük körében a tudomásukra jutott adatokat tisztességtelenül nem használhatják fel, illetéktelen személy részére nem tehetik hozzáférhetővé, nem adhatják át, nem közölhetik, valamint nyilvánosságra nem hozhatják.

A Felek vállalják, hogy a jelen Előfizetői Szerződésben foglaltakat időbeli korlátozás nélkül titokban tartják, azokat a másik Fél előzetes írásbeli engedélye nélkül harmadik személynek semmilyen formában nem hozzák tudomására.

A titoktartási kötelezettség a jelen Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnését követően is időkorlátozás nélkül áll fenn és teljes mértékben érvényben marad.

A titoktartás alól kivételt képez az az eset, amikor valamelyik Fél jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítése érdekében hozza nyilvánosságra a fenti adatok valamelyikét. A Felek kötelesek minden olyan esetről haladéktalanul tájékoztatni egymást, amikor bíróság vagy hatáskörében eljáró egyéb hatóság jogszerű megkeresése alapján a fentiekben megjelölt bármely információt kényszerül átadni a bíróság vagy hatóság részére.

A titoktartás nem korlátozza a Feleknek azt a jogát, hogy a jelen Előfizetői Szerződésről és az abban foglaltakról hivatásos jogi tanácsadójukat és könyvelőjüket tájékoztassák azzal, hogy a titoktartási kötelezettség ezekre a személyekre is kiterjed. Felek a hivatásos jogi tanácsadójuk és könyvelőjük adatkezeléséért és titoktartásáért, mint sajátjukért felelnek.

A Felek a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 4. § rendelkezéseit magukra nézve kötelezőnek tekintik, továbbá tisztában vannak az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény ("Titok tv.") 1. § (1)-ben jelölt üzleti titok fogalmával, valamint ismertek számukra az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Titok Tv. üzleti titokra és az annak megszegése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó rendelkezései. A Felek tisztában vannak a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény és a Titok tv. üzleti titok megsértésére vonatkozó szabályaival.

A Felek a jelen pontban foglalt titoktartási szabályok megsértéséért – az egyéb jogi következményeken túl – egymással szemben kártérítési felelősséggel tartoznak.

Nem jelenti a titoktartási kötelezettség megsértését, amennyiben a Szolgáltató a jelen Előfizetői Szerződés hatálya alatt az Ügyfélre referenciaként hivatkozik bármely harmadik fél előtt.

## 10. Vegyes rendelkezések

Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés Magyarország jogszabályai alapján készült. Bármely, az ÁSZF-ben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésre Magyarország jogszabályai az irányadók.

Az Ügyfél és a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az ügyféli jogviszonyból származó igények elévülési ideje egy (1) év.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői Szerződésből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

A Felek minden, az Előfizetői Szerződésből származó vitás kérdést megpróbálnak békés úton, a másik fél jogos érdekének figyelembevételével rendezni.

Amennyiben ez nem lehetséges, az Előfizetői Szerződésből vagy azzal kapcsolatban felmerülő minden szerződésszegéssel, felmondással, érvényességi vagy értelmezési kérdéssel kapcsolatos vita eldöntésére a Felek kikötik a Fővárosi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

Amennyiben a jelen Előfizetői Szerződésben foglalt valamely rendelkezés érvénytelen lenne, vagy azzá válna, az az Előfizetői Szerződés egészére nem hat ki. Az érvénytelen rész helyébe a tartalom szerint a szerződéses céloknak leginkább megfelelő, hozzá legközelebb eső jogszabályi rendelkezés lép.

Jelen Előfizetői Szerződés fennállása alatt, illetőleg annak megszűnését követő két éven belül az Ügyfél a Szolgáltató alkalmazottjait, megbízottjait, alvállalkozót, egyéb teljesítési segédeit sem saját, sem harmadik személy nevében nem foglalkoztatja munkaviszony, vagy más munkavégzésre irányuló jogviszony keretében. Jelen pont szerinti kötelezettség megszegése esetén Ügyfél a Szolgáltatónak 5.000.000, - Ft, azaz ötmillió forint összegű szerződésszegési kötbért köteles fizetni a Szolgáltató első felszólításának kézhezvételétől számított 8 napon belül. Az egyértelműség kedvéért rögzítendő, hogy bár a Szolgáltató munkavállalói bizonyos esetekben az Ügyfél székhelyén fejtik ki a jelen Előfizetői Szerződés által szabályozott tevékenységet, az Ügyfél informatikai eszközein, azonban a Szolgáltató munkavállalóinak munkarendjét, és felettük a munkáltatói jogokat kizárólag a Szolgáltató gyakorolhatja, az Ügyfél a Szolgáltató munkavállalói, megbízottjai, alvállalkozói és egyéb teljesítési segédei részére semmilyen utasítást nem adhat.

A jelen Előfizetői Szerződés hatályaon kívül helyez a Felek közötti minden korábbi, a Szolgáltatásra vonatkozó, a Felek közötti minden, a jelen Előfizetői Szerződéssel ellentétes megállapodást, nyilatkozatot, feltételt.

## I. melléklet Díjazás

A jelen mellékletben feltüntetett árak a magyar általános forgalmi adót nem tartalmazzák.

### I.1. Comnica Contact Center

#### I.1.1. Fizetési rendelkezések

Az összesített díjtételekről szóló számla a tárgyhónapot következő hónap első munkanapján kerül kiállításra.

#### I.1.2. Díjak

Rendszerindítási díj: 200.000 Ft

Az ügyfél három féle árazási modell közül választhat a szolgáltatás igénybevételekor.

- A rendszer bejelentkezési idő alapú percdíja: 2,5 Ft / perc  
Elszámolt alapegység: az összes operátor adott havi, a szoftverbe bejelentkezett állapotban töltött idejének összege
- A rendszer seat alapú havidíja: 23.900 Ft / seat  
Elszámolt alapegység: az adott hónapban egy időben Comnica kliensbe bejelentkezett operátorok maximális száma
- A rendszer beszélgetési idő alapú percdíja: 6 Ft /perc  
Elszámolt alapegység: az összes operátor adott havi, beszélgetésben töltött idejének összege.
- Minimálisan számlázott operátor szám: 4 fő

#### I.1.2.1. Kiegészítő szolgáltatási díjak

- [Hosszútávú tárhely](#) szolgáltatás 100 Ft / GB
- IP telefonmellékek rendszerhez csatlakoztatása 500 Ft / mellék
- [Dialer applikációval](#) történő használati díj 5000 Ft / operátor
- [Hívószám megváltoztatásának](#) díja 5000 Ft / alkalom
- [Mobil telefonszám kijelzés](#) díja 30.000 Ft / telefonszám / hó
- [Spam hívás elleni védelem](#) 30 Ft / esemény
- [Adatbázis tisztítás](#) 15 Ft / lezárt rekord

### I.2. Comnica SmartSMS

#### I.2.1. Fizetési rendelkezések

Csak előrefizetéses módon lehetséges az ÁSZF törzsszövegének [6.2.2. pontjában](#) részletezettek szerint.

#### I.2.2. Díjak

- Rendszerindítási díj: 75.000 Ft
- Havidíj: 25.000 Ft
- Belföldi telefonhálózatokba kiküldött SMS díja: 25 Ft / kiküldött SMS
- Nemzetközi telefonhálózatokba kiküldött SMS díja: 40 Ft / kiküldött SMS
- Változtatlan feladási telefonszám beállítása: 25.000 Ft / hó

### I.3. Comnica SMSGateway

#### I.3.1. Fizetési rendelkezések

Csak előrefizetéses módon lehetséges az ÁSZF törzsszövegének [6.2.2. pontjában](#) részletezettek szerint.



### **I.3.2. Díjak**

- Rendszerindítási díj: 75.000 Ft
- Havidíj: 25.000 Ft
- Belföldi telefonhálózatokba kiküldött SMS díja: 25 Ft / kiküldött SMS
- Nemzetközi telefonhálózatokba kiküldött SMS díja: 40 Ft / kiküldött SMS
- Változatlan feladási telefonszám beállítása: 25.000 Ft / hó

### **I.4. Nemzetközi telefonszám**

#### **I.4.1. Fizetési rendelkezések**

Csak előrefizetéses módon lehetséges az ÁSZF törzsszövegének [6.2.2 pontjában](#) részletezettek szerint.

#### **I.4.2. Díjak**

- Havi díj: 12.000 Ft / telefonszám

## I.5. Adminisztrációs díjak

Megnevezés	Érték	Egység	ÁSZF hivatkozás
Visszakapcsolás díja (szolgáltatás korlátozását követően)	1 óra rendszer-támogatási díj	db	<a href="#">6.8. pont</a>
Fizetési felszólítás díja	500 Ft	kiküldés	<a href="#">6.2. pont</a>
Felmondó levél díja	800 Ft	kiküldés	<a href="#">6.2. pont</a>
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	Követelés 20 %-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 5.000 Ft	behajtás	<a href="#">6.5. pont</a>
Túlfizetés bankszámlára történő visszatérítésének díja	400 Ft	tétel	<a href="#">6.9. pont</a>
Papír alapú számlamásolat nyomtatás és postázás díja	800 Ft	igény	<a href="#">6.2. pont</a>
Adatváltás bejelentés elmulasztása esetén a bejelentést megelőző időszak számláira új számla kiállításának díja papír alapú számla esetén	2.000 Ft	igény	<a href="#">6.2. pont</a>
Hibakezelés (érdekkörön kívüli hibadetektálás, hibajavítás)	12.000 Ft	óra	<a href="#">II. számú melléklet</a>
Egyedi statisztikák, szkriptek (operátori felületek) készítése	10.000 Ft	óra	<a href="#">II. számú melléklet</a>
Tanácsadás	15.000 Ft	óra	<a href="#">II. számú melléklet</a>
Oktatás	20.000 Ft	óra	<a href="#">II. számú melléklet</a>
Fejlesztői támogatás	20.000 Ft	óra	<a href="#">II. számú melléklet</a>

## II. melléklet Szolgáltatás leírások

### II.1. Comnica Contact Center

#### II.1.1. Szolgáltatás ismertetése

A Comnica Contact Center szolgáltatás (a továbbiakban: „Comnica CC”) egy felhős architektúrájú, webes technológiára alapuló professzionális ügyfélkapcsolati megoldás, amely lehetőséget biztosít a Felhasználó részére, hogy - a felhasználás mértékétől és volumenétől függetlenül - ügyfeleivel telefonon, e-mailben, SMS-ben vagy más csatornákon, kontrollált körülmények között kommunikációs (contact center) tevékenységet folytasson.

#### II.1.2. Szolgáltatás tartalma

Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a Szolgáltató CC szolgáltatás eléréséhez szükséges, webes szoftverek és mobil applikációk használatát, illetve üzemelteti a szolgáltatás használatához szükséges háttérrendszereket.

Szolgáltató az Ügyfél számára Felhasználói Felületet biztosít, amelyhez csak az Felhasználó által megadott felhasználónévvel és jelszóval rendelkező Végfelhasználó férhet hozzá a Rendszerben beállított jogosultságoknak megfelelően.

Az operátori felület a következő lehetőségeket biztosítja:

- A call centerből kimenő és/vagy bejövő hívások kezelése.
- Operátori állapotváltások kezelése (Ügyfélre vár, Szünetet tart, Ebédel, Oktatáson van).
- Az operátorok nyomon követhetik a különböző státuszokban töltött idejüket.
- Beállíthatóak dedikált vagy közös visszahívások (a visszahívások megjelennek a kliens “Visszahívások” panelén).
- Szkriptszerkesztőben elkészített szkript és előre definiált rekord adatlap segítségével az ügyfelek adatai rögzíthetőek.
- SMS vagy e-mail üzenetek egy gombnyomással kiküldhetőek.
- Használható manuális vagy prediktív tárcsázási mód (a tárcsázó automatikusan indít hívásokat).
- Hívás indítás, hívás bontás, hívás tartás, hívásnémitás, hangrögzítés szüneteltetése akciógombok egyszerű használata.
- Az operátor láthatja a hozzá rendelt projekteket és azok fontossági sorrendjét.
- Az operátor nyomon követheti az aznapi sikeres és sikertelen terminálásait, összes aznapi hívását a call center szoftver operátori kezelőfelületén.

Az adminisztrátori felület a következő lehetőségeket biztosítja:

A Comnica CC szoftver webes felülete, “vezérlőpultja”, amelyen keresztül adminisztrálhatóak, követhetőek a contact center szolgáltatáshoz tartozó paraméterek, lekérhetőek kampány- és rendszerszintű kimutatások, statisztikák. Az alábbi felületek is innen érhetőek el:

- Operátori (webes) kliens  
A Comnica CC böngészőben használható híváskezelő felület. Segítségével indíthatók és fogadhatók hívások.
- Monitor  
Az adminisztrátori felületen elérhető webes monitorozó rendszer, mely segítségével nyomon követhetőek és módosíthatóak a call center szoftverben az aktuális hívások és kampányok paraméterei.

- Ratio  
Kampányonként állítható tárcsázási erősség, mellyel a szabad operátoronként indítható hívások maximális száma adható meg. Túl nagyra állítása esetén magasabb az esélye az eldobott hívásoknak.
- Prioritás  
A párhuzamosan futó tevékenységek közül ki lehet emelni a számunkra fontosabbakat. Kampányonként és rekordonként is állítható egy prioritási érték. Kampányok esetén a kisebb prioritásúakból mindaddig nem indul új hívás, amíg a nagyobb prioritásúakban van hívható szám. Rekordoknál a nagyobb és kisebb prioritású rekordok keverednek, azonban hívószámválasztáskor a nagyobb prioritásúak nagyobb súllyal szerepelnek.
- Statisztikák  
A rendszerben tárolt adatokat a Szolgáltató által előre definiált módon kérdezheti le a Felhasználó. A szűrt adatokat exportálhatja a Rendszerben megadott formátumok szerint.
- Kampányok  
A Felhasználó itt tudja létrehozni és kezelni, paraméterezni a Rendszer működtetéséhez szükséges Kampányokat, illetve tölthet fel és módosíthat adatokat. A Kampányok esetén a tárolt adatokon lekérdezéseket, szűréseket, zárásokat tud végrehajtani. A szűrt adatokat exportálhatja a Rendszerben megadott formátumok szerint.
- Hangrögzítés  
A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnéséig vállalja, hogy a Ügyfél számára létrehozott virtuális IP alközponthoz rendelt tárhelyen, az adatok keletkezésének pillanatától számított 3 hónapon keresztül tárolja az Ügyfél tevékenysége során keletkezett adatokat és hangfájlokat, illetve ezen időpontig biztosítja az adatok és hangfájlok folyamatos elérhetőségét, a Szoftver kliensoldali felületein keresztül. A Szolgáltató a Ügyfél tevékenysége során keletkező, 3 hónapnál régebbi hangfájlokat véglegesen és visszaállíthatatlan módon törli. Az adatok 3 hónapnál további tárolásáról a Ügyfélnek kell gondoskodnia. Az Ügyfél köteles tájékoztatni a Szolgáltató-t, ha az adatok jelen pont szerinti tárolása az Ügyfélre, mint adatkezelőre irányadó.

### **II.1.2.1. Virtuális IP telefonközpont szolgáltatás**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya alatt virtuális IP alközponti szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére.

A virtuális IP telefonközpont szolgáltatás segítségével az Ügyfél eszközeire telepített Szoftver kliens oldali komponensei az Interneten keresztül kapcsolódnak az Ügyfél számára létrehozott virtuális IP alközponthoz, amely a Szolgáltató nagy biztonságú szerverparkokban elhelyezett fizikai eszközein fut. A virtuális IP telefonközponton keresztül az Ügyfél igénybe veheti a klasszikus telefonközponti szolgáltatásokat és a Szoftver hívásirányító moduljának funkcióit.

A virtuális IP telefonközpont szolgáltatás kapcsán igénybe vett telefonszámokra az Ügyfél a Szolgáltatóval a Távközlési ÁSZF szerint Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését vállalja.

### **II.1.2.2. A Szolgáltatás funkció listája**

- Távmunkát és több telephelyet támogató működés - a dolgozók rugalmas munkarend szerint, továbbá több telephelyről is be tudnak csatlakozni, amivel a DR site működés is biztosított
- Kimenő és bejövő kampányok menedzselése - kampányok, projektek, hívásirányok egyidejű kezelése

- Hívószám kijelzése, tiltása, beállítása adott kampányhoz – Terméktámogatásként igényelhető
- IVR kezelés - egy- vagy többszintű IVR kezelés biztosított, az egyes menüpontok különböző kampányokhoz köthetők, vagy több szám egy kampányhoz, IVR beállítás két szint mélységig – Terméktámogatásként igényelhető
- Hívásátirányítás-automata - külső vagy belső mellékre való azonnali hívástovábbítás
- Hívásátirányítás, operátori programozott gombbal - a programozott gombok scriptekbe illeszthetők, így automatizálható a hívástovábbítás
- Adatbázis feltöltés és letöltés - csv, xls, xlsx formátumban, adatbázis migrációs beállítással
- Szkriptszerkesztő - vizuális szkriptszerkesztő, rugalmas elágazáskezelés, gyorsgombok, többhasábos megjelenítés, verziókövetés, tréningsegítő nyomtatóbarát nézet
- Kiemelt adatlaptervező - adatlap szerkesztő, mely adatlap szkript oldaltól függetlenül jelenik meg és igény szerint frissíthető kommunikáció közben
- Adatbevitel helyességének ellenőrzése - adatbevitel ellenőrzéssel és hibajavítási visszajelzéssel segíthető az operátor
- Részletes hívásbeállítási opciók - tárcsázó és telefonközponti beállítások, operátori időkényszerek beállítása, operátori jogosultság finomhangolása
- Tudás alapú forgalom elosztás (skill based routing) - az operátor tudása és tapasztalata alapján súlyozható a hívás kezelése sorrendje
- Kampányok prioritizálása - az erőforrások és a kampányok fontossága alapján lehet a hívási prioritásokat meghatározni, mind bejövő mind kimenő irányok esetén
- Prediktív tárcsázás - automatikusan indított hívások, ahol óránként a hívásidő 40 perc felett is lehet
- Egyedi operátori állapotok felvétele - a contact/call centerekben minden idővel el kell számolni, ezért fontos, hogy a valóságnak megfelelő állapotokat lehessen nyilvántartani, ehhez az operátori állapotokat a rendszerben rugalmasan lehet alakítani
- Valós idejű hívásmonitorozás - az admin/supervisor operátoronként és kampányonként, folyamatosan követni tudja a hívások állapotát és a csapat terheltségét
- Grafikonokkal támogatott valós idejű SLA és KPI mérés, összehasonlítással - előző órai, napi, heti statisztika összevetéssel, könnyen megállapítható, hogy a csapat teljesítménye milyen irányba változott, és a szükség szerinti döntések azonnal meghozhatók
- Hívás behallgatás, tréning mód - a behallgatás és tréning mód során az új kampányokban dolgozókat vagy az új operátorokat lehet ellenőrizni és fejleszteni, miközben az ügyféllel vonalban vannak
- Egyedi, menthető statisztikák készítése - bármikor, könnyen visszakereshető statisztikák segíthetik a rendszeres elemzéseket
- Statisztikák exportálása - csv, xls xlsx formátumban
- Hangfájl visszahallgatás, értékelés - visszahallgatás segítségével lehet értékelni a hívásokat
- Hangfájl tárolás, visszakeresés és letöltés, monitorozása - mp3-ban, sztereóban tárolt hanganyagok, melyek könnyen visszakereshetők, saját tárhelyre letölthetők
- Beépített valós idejű egyenleg követés - segítségével a feltöltött és elhasznált egyenleg látható
- Egyedi Robinsonlisták létrehozása - több Robinsonlista kezelése, kampányok szintjén is
- GDPR kompatibilis adat-anonimizálás adminisztrátori szinten
- Hangfájl visszahallgatás, értékelés - visszahallgatás segítségével lehet értékelni a hívásokat
- Tranzakció alapú SMS küldés - hívások alatt és időzítetten is, adatbázisból előhívott információk alapján megszemélyesített SMS küldhető

- Tranzakció alapú e-mail küldés - hívások alatt és időzítetten is, adatbázisból előhívott információk alapján megszemélyesített email küldhető, mely csatolmányt is tud kezelni
- Email, SMS sablonok beállítása, egyszerű szerkesztése - sablonok segítségével jelentősen növelhető a hatékonyság, a számláló mutatja a várható SMS karakterszámot egy-egy üzenet sablon esetén
- Kiküldött SMS-ek és e-mailek egyszerű monitorozása - az elküldött üzenetek státuszának ellenőrzésére (kiküldött, SMS-ek esetében érkeztetett is)
- Multilayer contact center menedzselő panel (CCCP) - multilayer működést biztosít, így egy központ egyszerre több független Contact Centert is tud kezelni, vagy egy cégen belül az egyes csapatok egymástól elkülönítve tudnak dolgozni, míg a vezetőség egyben láthatja a riportokat és beállításokat

### **II.1.2.3. A felhasználási díj által nem fedezett, kiegészítő szolgáltatások**

#### **II.1.2.3.1. Egyedi statisztikák, szkriptek (operátori felületek) készítése**

A Szolgáltató vállalja a Szoftverbe épített statisztikákon kívüli egyedi statisztikák, illetve a kapcsolódó adatbázis szerkezetek és operátori felületek elkészítését, testre szabását, amennyiben a Szoftver felületén elérhető adatokból kinyerhető.

A Szolgáltató vállalja a Szoftverből indított hívások esetén a kijelzett telefonszám megváltoztatását, amennyiben az Ügyfél rendelkezik a Szolgáltatónál Távközlési Előfizetői Szerződéssel a kijelezni kívánt telefonszámmal kapcsolatosan.

A Szolgáltató 15 perces elszámolási egységekben méri a fenti szolgáltatás nyújtására fordított időt, melyet az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítette díjmentesen óraszámban ingyenesen végez el az Ügyfél részére. A szolgáltatás nyújtására fordított idő díjmentes időszakán felüli részét az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített szolgáltatási díjon vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklet](#) alapján számolja el, amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve. Ennek végösszegét az Ügyfél számára kiállított, a soron következő havi felhasználási díjat tartalmazó számlán tünteti fel. Az igénybevehető díjmentes időkeret nem görgethető.

#### **II.1.2.3.2. Hosszú távú tárhely szolgáltatás**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnéséig vállalja, hogy a Ügyfél számára létrehozott virtuális IP alközponthoz rendelt tárhelyen, Ügyfél kifejezett kérésére tárolja a Ügyfél tevékenysége során 3 hónapnál régebben keletkezett adatokat és hangfájlokat, illetve biztosítja ezen adatok folyamatos elérhetőségét, a Szoftver kliensoldali felületein keresztül.

A Szolgáltató a hosszú távú virtuális tárhely szolgáltatás ellenértékét az alábbi képlet szerint számolja el: a Ügyfél 3 hónapnál régebben keletkezett adatai által az adott hónapban maximálisan igénybe vett tárhely méretének egész gigabájtra (GB) felkerekített értékét szorozza fel az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjjal vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklet](#) alapján számolja el, amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve.

#### **II.1.2.3.3. Comnica Dialer kiegészítő szolgáltatás**

Az adminisztrációs felületen engedélyezett operátorokhoz kötött telefonszámokról híváskezdeményezés és hívás rögzítés lehetőséget ad, oly módon, hogy a mobiltelefon hívást a Szolgáltató által biztosított Rendszeren keresztül végződteti le. A telefonhívás mobiltelefon hívásnak minősül. Az applikációval indított hívások esetén a Rendszer alapparamétereként állítható a hívások rögzíthetősége.

A Szolgáltató a Comnica Dialer szolgáltatás ellenértékét az Ügyfél által igényelt operátorok száma alapján számolja el havonta az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjjal vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján számolja el, amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve.

#### **II.1.2.3.4. Mobil hívószám kijelzés szolgáltatás**

A Szolgáltató által biztosított rendszerből indított hívások esetén hívószámként mobiltelefonszám kijelzésére van lehetőség az Ügyfél által jelölt kampányokra vonatkozóan.

A Szolgáltató a Mobil hívószám kijelzés szolgáltatás ellenértékét az Ügyfél által igényelt kijelzett telefonszámok száma alapján számolja el havonta az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjjal vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján számolja el, amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve.

#### **II.1.2.3.5. Spam hívás elleni védelem szolgáltatás**

A Szolgáltató által biztosított rendszerből mobiltelefonszámokra indított hívások esetén a Szolgáltató lehetőséget biztosít bizonyos hívás ellenőrző mobiltelefonos applikációban történő információ (hívó neve) megjelenítésére. A Szolgáltatás igénybevétele telefonszám alapú. Minden olyan hívás elszámolási egységként szerepel, mely az érintett hívás ellenőrző mobiltelefonos applikációt érintette.

A Szolgáltató a Spam hívás elleni védelem szolgáltatás ellenértékét az Ügyfél által igényelt és kijelzett telefonszámokról a hívásokat ellenőrző mobiltelefonos applikáció irányában küldött jelzések alapján száma alapján számolja el havonta az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjjal vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján számolja el, amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve.

#### **II.1.2.3.6. Adatbázis tisztítás szolgáltatás**

A Szolgáltató által biztosított rendszerből indított hívások esetén a hívott számra vonatkozó információk alapján az adott telefonszámhoz tartozó rekordot a rendszer egyedi terminációval lezárja, amennyiben az adott telefonszámon sikeresen kapcsolódó hívás nem tud felépülni.

A Szolgáltató az Adatbázis tisztítás szolgáltatás ellenértékét a vizsgált és egyedi terminációval lezárt rekordok száma alapján számolja el havonta az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjjal vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján számolja el, amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve.

#### **II.1.2.3.7. Egyedi fejlesztés**

A Szolgáltató vállalja, hogy a Ügyfélnek a Szoftver egyedi fejlesztésével járó kéréseit befogadja, és a fejlesztési igényre legjobb tudása szerint egy várható fejlesztési munkaidőbecslést ad Ügyfél részére, amennyiben az Egyedi fejlesztési igény megvalósítható a Szolgáltató által adott válasz szerint.

Amennyiben az egyedi fejlesztési igény kielégítésére adott becslésben szereplő munkaórák száma nem haladja meg a 2 órát, úgy a fejlesztésre fordított munkaidő elszámolható a Ügyfélnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítette díjmentesen óraszám terhére egyedi statisztikák, szkriptek készítésére nyújtott, havi kerete terhére, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítette díjmentesen óraszám azt fedezi.

Amennyiben az egyedi fejlesztési igény kielégítésére adott becslésben szereplő munkaórák száma meghaladja a 2 órát, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítette díjmentesen óraszám azt nem fedezi, a felek külön fejlesztési szerződésben rögzítik a fejlesztés részleteit.

#### **II.1.2.3.8. A Szolgáltató érdekkörén kívüli hibadetektálás**

Amennyiben az Ügyfél által tett hibabejelentés kapcsán bebizonyosodik, hogy a hiba oka az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint biztosított szolgáltatás érdekkörén kívüli, akkor Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében, vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - vállalja az érdekkörén kívüli hibák felderítését, amennyiben azt az Ügyfél külön kérelmezi az [1.2. pontban](#) részletezett elérhetőségek egyikén. A Szolgáltató semmilyen esetben sem vállal felelősséget az érdekkörén kívüli hibák pontatlan detektálásáért, és azért sem, ha nem sikerül megfejtene a hiba okát. Ennek végösszegét a Ügyfél számára kiállított, a soron következő havi felhasználási díjat tartalmazó számlán tünteti fel.

#### **II.1.2.3.9. A Szolgáltató érdekkörén kívüli hibajavítás**

Amennyiben az Ügyfél által tett hibabejelentés kapcsán bebizonyosodik, hogy a hiba oka az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint biztosított szolgáltatás érdekkörén kívüli, akkor Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében, vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - vállalja az érdekkörén kívüli hibák felderítését, amennyiben azt az Ügyfél külön kérelmezi az [1.2. pontban](#) részletezett elérhetőségek egyikén. A Szolgáltató semmilyen esetben sem vállal felelősséget az érdekkörén kívüli hibák javításáért, és az ebből származó diszfunkciókért, egyéb következményekért.

#### **II.1.2.3.10. Oktatás**

A Felhasználó további oktatásokat is igénybe vehet, óradíjas elszámolás alapján, az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjak, vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - vállalja megfizetése mellett.

#### **II.1.2.3.11. Tanácsadás**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklet](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - tanácsadási szolgáltatást vállal az Ügyfél részére.

Tanácsadási szolgáltatásnak minősül minden olyan a Felhasználótól érkező kérés kielégítése, mely a Szolgáltató érdekkörén kívül esik, és nem hibadetektálásra, hibajavításra, terméktámogatásra vagy üzembe helyezésre vonatkozik.

#### **II.1.2.3.12. Egyedi hívószám kijelzés módosítása**

Az Ügyfél által a Távközlési ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybe vett telefonszámra vonatkozóan végrehajtott cserére, módosításra vonatkozik.

### **II.1.3. Érdekkörök**

#### **II.1.3.1. Szolgáltató érdekkörébe esik**

- A Szolgáltató által üzemeltetett Szolgáltatást biztosító szerverek
- Comnica Szoftver (például operátor és adminisztrátori felület)
- Szolgáltatás nyújtása jelen Előfizetői Szerződésben vállalt minőségi célértékek tartásával



- a szolgáltatáshoz Szolgáltató által nyújtott és a Távközlési ÁSZF alapján igénybevett vezetékes telefonszolgáltatás
- Szolgáltató által a Szolgáltatás (mobil készülék valamint asztali számítógép segítségével történő) igénybevétele céljából Ügyfél rendelkezésére bocsátott (operátori és adminisztrációs) Felhasználói Felületek
- Szolgáltató által biztosított, a rögzített hangállományok letöltésére alkalmas szoftver (Comnica Archiver)
- Szolgáltató által biztosított, alkalmazások összekapcsolódását biztosító publikus interfészek (API) elérhetősége
- Szolgáltató által tárolt adatok

### **II.1.3.2. Szolgáltató érdekkörén kívül**

- Publikus internet minősége, sávszélessége a Felhasználó Rendszerhez történő kapcsolódása során
- Más rendszerek által okozott túlterhelés (pl. hálózat, szoftver) miatt bekövetkező minőségromlás, hiba
- Más Szolgáltatók által biztosított Távközlési hálózatok
- Vis maior

### **II.1.3.3. Ügyfél érdekköre**

- Ügyfél oldali munkaállomások, perifériák, minőségi headset, operációs rendszer és szoftverek beszerzése, üzemeltetése
- Munkaállomások vírusoktól és kártékony programoktól mentes működtetése, valamint illetéktelen behatolók elleni védelme (pl tűzfal, vírusirtó)
- Helyi hálózat biztosítása, valamint védelme
- A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges megfelelő internet kapcsolat minősége, sebessége
- Hozzáférési jelszavak védelme, rendszeres módosítása
- Jogosultsági szintek kialakítása, jogosultságok kiosztása, visszavonása
- Felhasználói Felületek rendeltetésszerű használata
- Ügyfél Adatok jogszerű kezelése
- Más távközlési szolgáltatón keresztül igénybe vett távközlési szolgáltatás minősége

### **II.1.4. Technikai feltételek**

A Szolgáltatás igénybevétele kizárólag szabványos, frissített internetes böngészőprogramok használatával támogatott.

Felhasználó köteles biztosítani annak a helyi hálózatnak a megfelelő működését, amelyre a Szoftvert futtató számítógépek kapcsolódnak, méghozzá az alábbiak szerint:

- Kiváló minőségű (100 Mb vagy Gb LAN) jól strukturált hálózati felépítés, aktualizált hálózati topológia leírással. Változás esetén az új topológiát még az átalakítás előtt meg kell küldeni Szolgáltató részére.
- Minőségi (nem desktop) és sértetlen aktív hálózati elemek, switchek, routerek, ép utp kábelek és ethernet csatlakozók. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a gyenge minőségű eszközök nehezen felderíthető hibákhoz vezethetnek.
- Jelentős hálózati forgalmat bonyolító rendszerek használatának mellőzése.

Felhasználó köteles gondoskodni a saját hálózatán belül működő berendezések vírus- és kémprogram-mentes működtetéséről.

Felhasználó köteles gondoskodni a helyi hálózat megfelelő tűzfalbeállításairól.

Munkaállomásokra vonatkozó minimum paraméterek (jelentős I/O és processzorműveletet generáló, illetve jelentős hálózati forgalmat bonyolító programok Szoftverrel párhuzamos futtatásához erősebb gépekre van szükség):

- processzor: P4, 1,5 GHz
- RAM: 512MB
- HDD: 40GB
- LAN: 10/100 Mb
- monitor: 1024x768-as felbontás
- minőségi headset, billentyűzet, egér
- operációs rendszer: Windows 10

### **II.1.5. Minőségi célértékek**

- A szolgáltatás éves [rendelkezésre állása](#): 99%
- Beszédminőség: Az előfizetői hozzáférési ponton igénybe vett telefonszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti 2,58-as MOS érték elérése: 90%
- Létesítés: A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje a szerződés aláírástól számítva: 15 nap
- Hibaelhárítás: A bejelentett valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák hibaelhárítási határideje a hiba bejelentésétől a hiba elhárításáig számítva a mérések száma szerinti esetek 80%-ában: 72 óra
- Szolgáltató Éves Adatmegőrzési Célértéke: 99,99% (pl. rögzített hangállomány, feltöltött Ügyfél Adat)

### **II.1.6. Egyéb feltételek**

A Szolgáltató a Felhasználó számára felhasználónévvel és jelszóval védett kezelőfelületet biztosít, melyen keresztül a Felhasználó, valamint az általa létrehozott egyedi felhasználói fiók felhasználásával, az általa kijelölt személyek hozzáférhetnek a Szoftverhez, illetve a Felhasználó által a Szoftverben tárolt adataihoz. A Szolgáltató szavatol azért, hogy a felhasználóneveket és a jelszavakat illetéktelen harmadik személy számára nem teszi hozzáférhetővé.

Egy adott Felhasználó belépési nevét csak egy személy használhatja. Egy bejelentkezés megosztása több személy között nem megengedett. Az Ügyfél és az Ügyfél felhasználója felel a belépési neve és jelszava védelméért. A Szolgáltató nem lehet és nem lesz felelős semmilyen Ügyfélt ért kárért, mely a fenti biztonsági előírás be nem tartásából fakad.

## **II.2. Comnica SmartSMS**

### **II.2.1. Szolgáltatás ismertetése**

Szolgáltató az Ügyfél számára Felhasználói Felületet biztosít, amelyhez csak az Felhasználó által megadott felhasználónévvel és jelszóval rendelkező Végfelhasználó férhet hozzá. A Felhasználó a biztosított Szolgáltatás keretében előre elkészített adatállományok alapján tömeges SMS küldés lehetőségét veheti igénybe. A Felület lehetőséget biztosít az üzenetek szövegezésére, formázására, karakterkódolásának módosítására, illetve kattintható és statisztikázható URL-lel történő kiegészítésére.

## **II.2.2. Szolgáltatás tartalma**

### **II.2.2.1. A Szolgáltatás funkció listája**

- SMS minták alkalmazása, megszemélyesítéssel - különböző SMS minták alkalmazása, a megfelelő megszemélyesítő tartalom adatbázisból való hozzáigazításával
- egyedi ügyfélfelvétel - adminisztrátorként egyedileg is hozzá lehet adni újabb feliratkozót
- adatbázis kezelés - fel- és letölthető adatbázis kezelés
- tömeges üzenetküldés - tömeges üzenetküldés
- mobilra optimalizált webes kérdőívhez szükséges szerkesztő - egyszerre, akár több ezer üzenet is kiküldhető
- rövidített webcím (URL) generátor - könnyen elkészíthető webes kérdőív, mellyel piackutatást, vélemény gyűjtést, promóció értékelést lehet végezni
- webes interakciók nyomon követése - rövidített URL-ekkel lehet készíteni, így a keresőoptimalizálás szempontjai nem sérülnek, a rövidített URL-eket pedig könnyen lehet kezelni
- adminisztrátori felület - a kampány felépítése közben a rendszer jelzi a kampány várható költségeit
- statisztikák - a rendszer kezeléséhez adminisztrátori felület biztosított, 2 hozzáféréssel
- riportok - a riport felületen lehet látni a kiküldött üzeneteket, a kézbesített üzeneteket

### **II.2.2.2. A felhasználási díj által nem fedezett, kiegészítő szolgáltatások**

#### **II.2.2.2.1. A Szolgáltató érdekkörén kívüli hibadetektálás**

Amennyiben az Ügyfél által tett hibabejelentés kapcsán bebizonyosodik, hogy a hiba oka az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint biztosított szolgáltatás érdekkörén kívüli, akkor Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében, vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - vállalja az érdekkörén kívüli hibák felderítését, amennyiben azt az Ügyfél külön kérelmezi az [1.2. pontban](#) részletezett elérhetőségek egyikén. A Szolgáltató semmilyen esetben sem vállal felelősséget az érdekkörén kívüli hibák pontatlan detektálásáért, és azért sem, ha nem sikerül megfejtenie a hiba okát. Ennek végösszegét a Ügyfél számára kiállított, a soron következő havi felhasználási díjat tartalmazó számlán tünteti fel.

#### **II.2.2.2.2. A Szolgáltató érdekkörén kívüli hibajavítás**

Amennyiben az Ügyfél által tett hibabejelentés kapcsán bebizonyosodik, hogy a hiba oka az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint biztosított szolgáltatás érdekkörén kívüli, akkor Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében, vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - vállalja az érdekkörén kívüli hibák felderítését, amennyiben azt az Ügyfél külön kérelmezi az [1.2. pontban](#) részletezett elérhetőségek egyikén. A Szolgáltató semmilyen esetben sem vállal felelősséget az érdekkörén kívüli hibák javításáért, és az ebből származó diszfunkciókért, egyéb következményekért.

#### **II.2.2.2.3. Oktatás**

A Felhasználó további oktatásokat is igénybe vehet, óradíjas elszámolás alapján, az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjak, vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján, amennyiben a díjazás az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve.

#### **II.2.2.2.4. Tanácsadás**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében vagy jelen ÁSZF [I.számú melléklete](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - tanácsadási szolgáltatást vállal az Ügyfél részére.

Tanácsadási szolgáltatásnak minősül minden olyan a Felhasználótól érkező kérés kielégítése, mely a Szolgáltató érdekkörén kívül esik, és nem hibadetektálásra, hibajavításra, terméktámogatásra vagy üzembe helyezésre vonatkozik.

### **II.2.3. Érdekkörök**

#### **II.2.3.1. Szolgáltató érdekkörébe esik**

- A Szolgáltató által üzemeltetett Szolgáltatást biztosító szerverek
- Comnica Szoftver (adminisztrátori felület)
- Szolgáltatás nyújtása jelen Előfizetői Szerződésben vállalt minőségi célértékek tartásával
- Szolgáltató által tárolt adatok

#### **II.2.3.2. Szolgáltató érdekkörén kívül**

- Publikus internet minősége, sávszélessége a Felhasználó Rendszerhez történő kapcsolódása során
- Más rendszerek által okozott túlterhelés (pl. hálózat, szoftver) miatt bekövetkező minőségromlás, hiba
- Más Szolgáltatók által biztosított Távközlési hálózatok
- Vis maior

#### **II.2.3.3. Ügyfél érdekköre**

- Ügyfél oldali munkaállomások, perifériák, operációs rendszer és szoftverek beszerzése, üzemeltetése
- Munkaállomások vírusoktól és kártékony programoktól mentes működtetése, valamint illetéktelen behatolók elleni védelme (pl tűzfal, vírusirtó)
- Helyi hálózat biztosítása, valamint védelme
- A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges megfelelő internet kapcsolat minősége, sebessége
- Hozzáférési jelszavak védelme, rendszeres módosítása
- Felhasználói Felületek rendeltetésszerű használata
- Ügyfél Adatok jogszerű kezelése

### **II.2.4. Technikai feltételek**

A Szolgáltatás igénybevétele kizárólag szabványos, frissített internetes böngészőprogramok használatával támogatott.

### **II.2.5. Minőségi célértékek**

- A szolgáltatás éves [rendelkezésre állása](#): 99%
- Létesítés: A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje a szerződés aláírástól számítva: 15 nap
- Hibaelhárítás A bejelentett valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák hibaelhárítási határideje a hiba bejelentésétől a hiba elhárításáig számítva a mérések száma szerinti esetek 80%-ában: 72 óra
- Szolgáltató Éves Adatmegőrzési Célértéke: 99,99% (pl. rögzített hangállomány, feltöltött Ügyfél Adat)

## **II.2.6. Egyéb feltételek**

A Szolgáltató a Felhasználó számára felhasználónévvel és jelszóval védett kezelőfelületet biztosít, melyen keresztül a Felhasználó, valamint az általa létrehozott egyedi felhasználói fiók felhasználásával, az általa kijelölt személyek hozzáférhetnek a Szoftverhez, illetve a Felhasználó által a Szoftverben tárolt adataihoz. A Szolgáltató szavatol azért, hogy a felhasználóneveket és a jelszavakat illetéktelen harmadik személy számára nem teszi hozzáférhetővé.

Egy adott Felhasználó belépési nevét csak egy személy használhatja. Egy bejelentkezés megosztása több személy között nem megengedett. Az Ügyfél és az Ügyfél felhasználója felel a belépési neve és jelszava védelméért. A Szolgáltató nem lehet és nem lesz felelős semmilyen Ügyfélt ért kárért, mely a fenti biztonsági előírás be nem tartásából fakad

## **II.3. Comnica SMSGateway szolgáltatás**

### **II.3.1. Szolgáltatás ismertetése**

Szolgáltató az Ügyfél számára Felhasználó hozzáférést biztosít, amelyhez csak az Felhasználó által megadott felhasználónévvel és jelszóval rendelkező Végfelhasználó férhet hozzá. A Felhasználó a biztosított Szolgáltatás keretében előre elkészített adatállományok alapján tömeges SMS küldés lehetőségét veheti igénybe a Szolgáltató által biztosított API endpointon keresztül.

#### **II.3.1.1. A Szolgáltatás funkció listája**

- SMS minták alkalmazása, megszemélyesítéssel - különböző SMS minták alkalmazása, a megfelelő megszemélyesítő tartalom adatbázisból való hozzáigazításával
- adatbázis kezelés - fel- és letölthető adatbázis kezelés
- tömeges üzenetküldés - tömeges üzenetküldés
- riportok - a riport felületen lehet látni a kiküldött üzeneteket, a kézbesített üzeneteket

#### **II.3.1.2. A felhasználási díj által nem fedezett, kiegészítő szolgáltatások**

##### **II.3.1.2.1. A Szolgáltató érdekkörén kívüli hibadetektálás**

Amennyiben az Ügyfél által tett hibabejelentés kapcsán bebizonyosodik, hogy a hiba oka az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint biztosított szolgáltatás érdekkörén kívüli, akkor Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében, vagy jelen ÁSZF [1. számú melléklet](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - vállalja az érdekkörén kívüli hibák felderítését, amennyiben azt az Ügyfél külön kérelmezi az [1.2. pontban](#) részletezett elérhetőségek egyikén. A Szolgáltató semmilyen esetben sem vállal felelősséget az érdekkörén kívüli hibák pontatlan detektálásáért, és azért sem, ha nem sikerül megfejtenie a hiba okát. Ennek végösszegét a Ügyfél számára kiállított, a soron következő havi felhasználási díjat tartalmazó számlán tünteti fel.

##### **II.3.1.2.2. A Szolgáltató érdekkörén kívüli hibajavítás**

Amennyiben az Ügyfél által tett hibabejelentés kapcsán bebizonyosodik, hogy a hiba oka az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint biztosított szolgáltatás érdekkörén kívüli, akkor Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében, vagy jelen ÁSZF [1. számú melléklet](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - vállalja az érdekkörén kívüli hibák felderítését, amennyiben azt az Ügyfél külön kérelmezi az [1.2. pontban](#) részletezett elérhetőségek egyikén. A Szolgáltató semmilyen esetben sem vállal felelősséget az érdekkörén kívüli hibák javításáért, és az ebből származó diszfunkciókért, egyéb következményekért.

### **II.3.1.2.3. Oktatás**

A Felhasználó további oktatásokat is igénybe vehet, óradíjas elszámolás alapján, az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjak, vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján, amennyiben a díjazás az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve.

### **II.3.1.2.4. Tanácsadás**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében vagy jelen ÁSZF [I. számú melléklete](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - tanácsadási szolgáltatást vállal az Ügyfél részére.

Tanácsadási szolgáltatásnak minősül minden olyan a Felhasználótól érkező kérés kielégítése, mely a Szolgáltató érdekkörén kívül esik, és nem hibadetektálásra, hibajavításra, terméktámogatásra vagy üzembe helyezésre vonatkozik.

## **II.3.2. Érdekkörök**

### **II.3.2.1. Szolgáltató érdekkörébe esik**

- A Szolgáltató által üzemeltetett Szolgáltatást biztosító szerverek
- Szolgáltatás nyújtása jelen Előfizetői Szerződésben vállalt minőségi célértékek tartásával
- Szolgáltató által tárolt adatok

### **II.3.2.2. Szolgáltató érdekkörén kívül**

- Publikus internet minősége, sávszélessége a Felhasználó Rendszerhez történő kapcsolódása során
- Más rendszerek által okozott túlterhelés (pl. hálózat, szoftver) miatt bekövetkező minőségromlás, hiba
- Más Szolgáltatók által biztosított Távközlési hálózatok
- Vis maior

### **II.3.2.3. Ügyfél érdekköre**

- Ügyfél oldali munkaállomások, perifériák, operációs rendszer és szoftverek beszerzése, üzemeltetése
- Munkaállomások vírusoktól és kártékony programoktól mentes működtetése, valamint illetéktelen behatolók elleni védelme (pl tűzfal, vírusirtó)
- Helyi hálózat biztosítása, valamint védelme
- A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges megfelelő internet kapcsolat minősége, sebessége
- Hozzáférési jelszavak védelme, rendszeres módosítása
- Ügyfél Adatok jogszerű kezelése

## **II.3.3. Minőségi célértékek**

- A szolgáltatás éves [rendelkezésre állása](#): 99%
- Létesítés: A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje a szerződés aláírástól számítva: 15 nap
- Hibaelhárítás A bejelentett valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák hibaelhárítási határideje a hiba bejelentésétől a hiba elhárításáig számítva a mérések száma szerinti esetek 80%-ában: 72 óra
- Szolgáltató Éves Adatmegőrzési Célértéke: 99,99% (pl. rögzített hangállomány, feltöltött Ügyfél Adat)

### **II.3.4. Egyéb feltételek**

A Szolgáltató a Felhasználó számára felhasználónévvel és jelszóval védett elérést biztosít, melyen keresztül a Felhasználó, valamint az általa létrehozott egyedi felhasználói fiók felhasználásával, az általa kijelölt személyek hozzáférhetnek a Szoftverhez, illetve a Felhasználó által a Szoftverben tárolt adataihoz. A Szolgáltató szavatol azért, hogy a felhasználóneveket és a jelszavakat illetéktelen harmadik személy számára nem teszi hozzáférhetővé.

Egy adott Felhasználó belépési nevét csak egy személy használhatja. Egy bejelentkezés megosztása több személy között nem megengedett. Az Ügyfél és az Ügyfél felhasználója felel a belépési neve és jelszava védelméért. A Szolgáltató nem lehet és nem lesz felelős semmilyen Ügyfélt ért kárért, mely a fenti biztonsági előírás be nem tartásából fakad

## **II.4. Nemzetközi Telefonszám Szolgáltatás**

### **II.4.1. Szolgáltatás ismertetése**

Szolgáltató az Ügyfél számára Nemzetközi telefonszám szolgáltatást biztosít, mellyel az Ügyfél a Szolgáltatás keretében igénybe vett nemzetközi telefonszámon tud hívásokat fogadni, illetve arról hívásokat kezdeményezni.

#### **II.4.1.1. A Szolgáltatás funkció listája**

- Az igénybe vett telefonszám Ügyfél által jelzett kampányaival történő összekötése
- Hívószám kijelzés tiltásának lehetősége

#### **II.4.1.2. A felhasználási díj által nem fedezett, kiegészítő szolgáltatások**

##### **II.4.1.2.1. A Szolgáltató érdekkörén kívüli hibadetektálás**

Amennyiben az Ügyfél által tett hibabejelentés kapcsán bebizonyosodik, hogy a hiba oka az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint biztosított szolgáltatás érdekkörén kívüli, akkor Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében, vagy jelen [ÁSZF I. számú melléklete](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - vállalja az érdekkörén kívüli hibák felderítését, amennyiben azt az Ügyfél külön kérelmezi az [1.2. pontban](#) részletezett elérhetőségek egyikén. A Szolgáltató semmilyen esetben sem vállal felelősséget az érdekkörén kívüli hibák pontatlan detektálásáért, és azért sem, ha nem sikerül megfejtenie a hiba okát. Ennek végösszegét a Ügyfél számára kiállított, a soron következő havi felhasználási díjat tartalmazó számlán tünteti fel.

##### **II.4.1.2.2. A Szolgáltató érdekkörén kívüli hibajavítás**

Amennyiben az Ügyfél által tett hibabejelentés kapcsán bebizonyosodik, hogy a hiba oka az Előfizetői Szerződés szerint biztosított szolgáltatás érdekkörén kívüli, akkor Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díjazás ellenében, vagy jelen [ÁSZF I. számú melléklete](#) alapján - amennyiben az az Egyedi Előfizetői Szerződésben nincs külön rögzítve - vállalja az érdekkörén kívüli hibák felderítését, amennyiben azt az Ügyfél külön kérelmezi az [1.2. pontban](#) részletezett elérhetőségek egyikén. A Szolgáltató semmilyen esetben sem vállal felelősséget az érdekkörén kívüli hibák javításáért, és az ebből származó diszfunkciókért, egyéb következményekért.

### **II.4.2. Érdekkörök**

#### **II.4.2.1. Szolgáltató érdekkörébe esik**

- A Szolgáltató által üzemeltetett Szolgáltatást biztosító szerverek

- Szolgáltatás nyújtása jelen Előfizetői Szerződésben vállalt minőségi célértékek tartásával
- Szolgáltató által tárolt adatok

#### **II.4.2.2. Szolgáltató érdekkörén kívül**

- Publikus internet minősége, sávszélessége a Felhasználó Rendszerhez történő kapcsolódása során
- Más rendszerek által okozott túlterhelés (pl. hálózat, szoftver) miatt bekövetkező minőségromlás, hiba
- Más Szolgáltatók által biztosított Távközlési hálózatok
- Az igénybevett Nemzetközi telefonszámra vonatkozó helyi jogszabályok változása miatt történő fellépő problémák
- Vis maior

#### **II.4.2.3. Ügyfél érdekköre**

- Ügyfél oldali munkaállomások, perifériák, operációs rendszer és szoftverek beszerzése, üzemeltetése
- Munkaállomások vírusoktól és kártékony programoktól mentes működtetése, valamint illetéktelen behatolók elleni védelme (pl tűzfal, vírusirtó)
- Helyi hálózat biztosítása, valamint védelme
- A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges megfelelő internet kapcsolat minősége, sebessége
- Hozzáférési jelszavak védelme, rendszeres módosítása
- Ügyfél Adatok jogszerű kezelése

#### **II.4.3. Feltételek**

Az Ügyfél köteles a Szolgáltató részére biztosítani az igényelt Nemzetközi Telefonszám megrendeléséhez szükséges Szolgáltató által kért dokumentumokat és biztosítékokat megadni.

#### **II.4.4. Minőségi célértékek**

- A szolgáltatás éves [rendelkezésre állása](#): 99%
- Beszédminőség: Az előfizetői hozzáférési ponton igénybe vett telefonszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti 2,58-as MOS érték elérése: 90%
- Létesítés: A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje a szerződés aláírástól számítva: 15 nap
- Hibaelhárítás A bejelentett valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák hibaelhárítási határideje a hiba bejelentésétől a hiba elhárításáig számítva a mérések száma szerinti esetek 80%-ában: 72 óra
- Szolgáltató Éves Adatmegőrzési Célértéke: 99,99% (pl. rögzített hangállomány, feltöltött Ügyfél Adat)



### III. melléklet Adatkezelési függelék

Függelék a GDPR alapján elrendelt személyes adatok kezelésével kapcsolatosan a Felhasználó, mint Adatkezelő és a Comnica, mint Adatfeldolgozó között.

A jelen Függelékben meghatározott kifejezések az abban meghatározott jelentéssel bírnak. A jelen Függelékben nagy betűvel írt fogalmak, amennyiben jelen Függelék szerint más jelentéssel nem bírnak, az Előfizetői Szerződés szerinti jelentéssel bírnak. A jelen Függelék általi módosítások kivételével az Előfizetői Szerződésben foglaltak teljes egészükben változatlanul érvényesek és hatályosak maradnak.

Az itt meghatározott kölcsönös kötelezettségek figyelembevételével a felek megállapodnak abban, hogy az alábbiakban meghatározott adatfeldolgozói Függelék, az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi. Hacsak a kontextus nem kívánja másképp, a jelen Függelékben az Előfizetői Szerződésre való hivatkozások az Előfizetői Szerződésre a jelen Függelékben foglaltakkal összhangban értelmezendők.

#### III.1. Definíciók

**Meghatalmazott képviselő:** A felek aláírási joggal rendelkező hivatalos képviselőjét meghatalmazott képviselőnek kell tekinteni. Bármely más – a meghatalmazott képviselő személyében – bekövetkezett változást a következő e-mail címre kell bejelenteni: [adatvedelem@comnica.com](mailto:adatvedelem@comnica.com)

**Felhasználói Adat:** Minden olyan személyes adat, amellyel kapcsolatban a Felhasználó az adatkezelő, és amelyet adatfeldolgozás céljából továbbítanak az Adatfeldolgozónak.

**GDPR:** Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

**Felek:** Adatkezelő és Adatfeldolgozó együttesen.

**Adatfeldolgozó:** Comnica Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1119 Budapest, Fehérvári út 99., cégjegyzékszám: 01-09-895207) mint az Felhasználói Adat feldolgozója;

**Alvállalkozók:** Bármely harmadik fél, amely szerződéses viszonyban áll az Adatfeldolgozóval, és ez alapján szintén adatfeldolgozói tevékenységet végezhet a Felhasználói Adatokkal kapcsolatban.

**Alkalmazás:** Minden olyan szoftver, informatikai rendszer, Szoftver, amelyet Szolgáltató fejlesztett, illetve Szolgáltató saját szoftver megoldásaként vezetett be az Ügyfél számára, jelen Előfizetői Szerződés során igénybe vehető szolgáltatások kapcsán.

**Felhasználók:** Az a természetes személy, aki az Alkalmazás bármilyen jogosultságú felületéhez hozzáféréssel rendelkezik.

**Ügyfél:** Az a jogi személy, amely a Szolgáltatást szolgáltatási jogviszony keretében igénybe veszi. Az Ügyfél felel az Előfizetői szerződésben és a jelen ÁSZF-ben az Ügyfél részére meghatározott kötelezettségek teljesítéséért.

#### III.2.A Függelék hatálya

Az Előfizetői Szerződés teljesítése során az Adatfeldolgozó szükségszerűen olyan személyes adatokkal kerül kapcsolatba, melynek, Adatkezelője a Megbízó. Jelen Függelék tartalmazza azokat a rendelkezéseket, különös tekintettel a felek adatvédelemmel kapcsolatos jogaira

és kötelezettségeire, amelyek az Adatfeldolgozó Felhasználói Adatoknak az Előfizetői Szerződés alapján történő kezelésére vonatkoznak.

Az Adatfeldolgozó kijelenti, hogy a személyes adatokat kizárólag az Európai Unió valamely tagállamában (lehetősége szerint Magyarországon) vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban kezeli.

Ha az Adatfeldolgozó harmadik országban (azaz az Európai Uniótól kívül vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államon kívül) kezeli a személyes adatokat, akkor az Adatkezelő előzetes írásbeli vagy elektronikusan dokumentált hozzájárulására abban az esetben van szükség, ha a GDPR által meghatározott speciális feltételek teljesülnek. Ha az Európai Unió Bizottsága úgy határoz, hogy egy harmadik ország megfelelő szintű adatvédelmi intézkedéseket alkalmaz, akkor a Felhasználói Adatok továbbításához nincs szükség további engedélyre. Az Adatfeldolgozó tájékoztatja az Adatkezelőt arról, hogy a Felhasználói Adatok harmadik országokban az EU-n kívül is tárolhatók (jelen Függetlenség hatálybalépésének napján az Amerikai Egyesült Államok területén tárolt Felhasználói Adat az Adatvédelmi Pajzs Egyezményrel összhangban), olyan országokban, melyek rendelkeznek megfelelő szintű védelemmel ([https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)), ilyen esetben a GDPR 45. cikke alapján nincs szükség írásbeli engedélyre.

### **III.3.A feldolgozás jellege, hatálya és célja**

Az Adatfeldolgozó csak az Adatkezelő nevében és az Adatkezelő dokumentált utasításai alapján jogosult a Felhasználói Adatokat feldolgozni.

Az Adatfeldolgozó kizárólag a Felhasználó Adatvédelmi Szabályzatban leírt módon kezelheti a Felhasználói Adatokat. A Felhasználói Adatok feldolgozása kizárólag azon adatokra vonatkozik, amelyek az Adatvédelmi Tájékoztatóban leírt kategóriákkal egyezőséget mutatnak. Az Adatfeldolgozónak tilos bármely olyan Felhasználói Adaton adatfeldolgozási műveletet végezni, amely ettől eltér, vagy ezen túlmutat, különösen a Felhasználói Adatokat saját célra felhasználni. Az Adatfeldolgozó köteles azon személyes adatok átadását, amelyek nem szerepelnek az Adatvédelmi Szabályzatban, mindaddig megtagadni, míg az Adatvédelmi Szabályzat rendelkezései megfelelően kiegészítésre nem kerülnek.

### **III.4. Az Adatkezelő felhatalmazása**

Az Adatfeldolgozó kizárólag azokat a Felhasználói Adatokat dolgozza fel, melyek a jelen Függetlenség rendelkezéseivel és az Adatkezelő egyéb utasításaival összhangban állnak.

Az Adatkezelő minden utasítást és parancsot dokumentált elektronikus formában ad ki.

Az Adatkezelő köteles bizalmasan kezelni az Adatfeldolgozóval kapcsolatosan a szerződéses kapcsolat fennállására tekintettel tudomására jutott üzleti titkait és adatbiztonsági intézkedéseit. Ez a kötelezettség az Előfizetői Szerződés megszűnését követően is hatályban marad.

Az utasításokat rendszerint az Adatkezelő Meghatalmazott képviselője adja ki. Az Adatfeldolgozó tájékoztatja az Adatkezelőt, hogy csak a Meghatalmazott képviselőtől kapott utasításokat fogadja el. Az Adatkezelő a lehető leghamarabb értesíti az Adatfeldolgozót a képviselőre jogosult személyekben vagy azok helyettesítőiben bekövetkezett változásokról az [adatvedelem@comnica.com](mailto:adatvedelem@comnica.com) címen.

Ha az Adatfeldolgozó megalapozottan úgy gondolja, hogy az Adatkezelő utasítása sérti ezt a Függetlenséget vagy az adatvédelmi jogszabályokat, erről haladéktalanul értesítenie kell az

Adatkezelőt. Az értesítést követően az Adatfeldolgozónak fel kell függesztenie az utasítás végrehajtását, amíg az Adatkezelő megerősíti vagy meg nem változtatja azt. Ha az Adatkezelő röviden írásban megerősíti az utasításokat, az adatfeldolgozó köteles azt végrehajtani. Ebben az esetben a felek megállapodnak abban, hogy az adatkezelés jogszerűségéért kizárólag az Adatkezelő felel.

### **III.5. Az Adatkezelő jogai és kötelezettségei**

Külső viszonyokban, különösen harmadik felek és az érintettek irányába, az Adatkezelő kizárólag a személyes adatok feldolgozásának jogszerűségéért és az érintettek jogainak védelméért felel. Mindazonáltal, amennyire ez jogilag lehetséges, az Adatfeldolgozó köteles az érintettek minden kérelmét az Adatkezelőhöz továbbítani, amennyiben azok felismerhetően az Adatkezelőhöz irányulnak. Az Adatfeldolgozó megfelelő módon segíti az Adatkezelőt az érintettek kéréseinek megválaszolásában (például helyesbítés, törlés és a feldolgozás korlátozása), és jogosult ezért ésszerű ellenértéket felszámítani.

Az Adatkezelő a Felhasználói Adatok tulajdonosa, és a felek egymással fennálló kapcsolatában a Felhasználói Adatokkal kapcsolatos bármilyen jog jogosultja.

Az Adatkezelő felel azért, hogy a Felhasználói Adatokat a szerződéses kötelezettségek teljesítése érdekében, megfelelő időben továbbítsa az Adatfeldolgozónak. Ezen kívül az Adatkezelő felel a Felhasználói Adatok gyűjtésének minőségéért és jogszerűségéért.

Abban az esetben, ha egy harmadik fél vagy az érintett közvetlenül az Adatfeldolgozóval szemben kíván követelést érvényesíteni a jogainak megsértése vagy egyéb kapcsolódó okok miatt, az Adatkezelő vállalja, hogy megtéríti az Adatfeldolgozónak minden olyan kárát, költségét / díját, beleértve a felmerülő jogi vagy egyéb költségeket vagy az ebből következő veszteségeket amelyek a követelés miatt keletkeznek, feltéve, hogy az Adatfeldolgozó értesítette az Adatkezelőt a követelés tartalmáról és lehetőséget adott az Adatfeldolgozóval való együttműködésre a követeléssel szembeni védekezés érdekében.

### **III.6. Az Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei**

Az Adatfeldolgozó köteles a személyes adatokat az Előfizetői Szerződés rendelkezéseivel összhangban és az Adatkezelő utasításai alapján kezelni. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha az Adatfeldolgozó az EU vagy az egyes tagállamok joga alapján köteles feldolgozó tevékenységet végezni (pl. állami hatóságok vagy bűnüldöző szervek általi nyomozati cselekmények). Ebben az esetben az Adatfeldolgozó a feldolgozás megkezdése előtt értesíti az Adatkezelőt a jogi követelményekről, kivéve, ha a kérdéses jogszabály jelentős közérdek miatt tiltja az ilyen értesítést.

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő által szolgáltatott Felhasználói Adatot nem használja fel a Függetlenségben leírtaktól eltérő egyéb célokra, különösen saját céljaira. Az Adatfeldolgozó nem készíthet másolatot a Felhasználói Adatokról az Adatkezelő előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül. Az Adatfeldolgozónak az Adatkezelő előzetes írásbeli hozzájárulásával sincs joga másolatot készíteni az ügyféléadatokról más célból, mint az adatokról biztonsági másolat készítése vagy az adatok csoportosítása.

Az Adatfeldolgozó a Felhasználói Adatot az Adatkezelő előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem adhatja át harmadik félnek vagy más címzettnek. Ez alól kivétel az adatátvitel azon Alvállalkozók számára, akiknek megbízását az Adatkezelő elfogadta.

Az Adatfeldolgozó harmadik feleknek vagy hatóságoknak csak a szerződéses kapcsolatból származó Felhasználói Adatokkal kapcsolatos információkat szolgáltat, a jogilag megengedett mértékben, előzetes írásbeli vagy elektronikusan dokumentált utasítások, vagy az Adatkezelő jóváhagyását követően.

Ha az Adatkezelő köteles információt szolgáltatni a Felhasználói Adatokról vagy azok feldolgozásáról kormányzati szervnek, érintettnek vagy más személynek, akkor az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelőnek segítséget nyújtani az ilyen információk nyújtásában, első kérésre, különösen akként, hogy a szerződéses viszony alapján feldolgozott Felhasználói Adatokra vonatkozó összes információt és dokumentumot haladéktalanul a rendelkezésre bocsátója, ideértve az Adatfeldolgozó által megtett technikai / szervezeti intézkedéseket, a Felhasználói Adatok felhasználásának technikai eljárását, a Felhasználói Adatok felhasználásának helyét és a feldolgozásban részt vevő alkalmazottakat.

A Felek megállapodnak továbbá, hogy abban az esetben, ha harmadik személytől kérés érkezik az Adatkezelő nevében feldolgozott Felhasználói Adatokkal kapcsolatban, az Adatfeldolgozó továbbítja ezt a kérelmet az Adatkezelőhöz, a kapcsolattartó e-mail címére. Az e-mail címre küldött bármilyen közlést hivatalos kommunikációnak kell tekinteni. Az Adatkezelő 7 munkanapon belül intézkedik a kérelemmel kapcsolatos szükséges intézkedések megtételének érdekében. Ennek a kötelezettségnek az elmulasztása az Adatkezelő kizárólagos felelőssége, és az Adatfeldolgozót mentesíti minden felelősség alól.

Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy:

- teljesíti az érintettek jogaival kapcsolatos kéréseket,
- teljesíti a GDPR-ral kapcsolatos kötelezettségeket,
- az adatfeldolgozás folyamatáról nyilvántartást készít,

Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy a szükséges mértékben együttműködik és a lehető legnagyobb mértékben segíti az Adatkezelőt. Az ehhez szükséges megfelelő információkat írásbeli kérésére továbbítja az Adatkezelőnek.

Az Adatfeldolgozó köteles kijavítani, törölni a szerződéses kapcsolatból származó Felhasználói Adatokat vagy korlátozni azok feldolgozását, ha az Adatkezelő írásbeli vagy elektronikusan dokumentált utasítás útján ezt kéri, és ez nem ellentétes az Adatfeldolgozó jogos érdekeivel, különösen a törvényi rendelkezésekben foglaltakkal.

A Felek megállapodnak, hogy az adatok feldolgozását érintő bármilyen változás csak abban az esetben lép életbe, amennyiben ebben kölcsönösen megállapodtak. A Felek megállapodnak továbbá abban, hogy saját belátása szerint az Adatfeldolgozónak jogában áll megváltoztatni az adatfeldolgozást érintő eljárást, feltéve, hogy az így létrejövő új eljárás nem hátrányosabb az előzőnél. Ezeket a változásokat (a feldolgozás tárgyát vagy a feldolgozási eljárás megváltozását) írásban vagy dokumentált elektronikus formában kell rögzíteni.

Az Adatfeldolgozó jogosult az irodáján kívül is adatfeldolgozási tevékenységet végezni (például oly módon, hogy a munkavállalója otthonról dolgozik).

### **III.7. Titoktartási kötelezettség és a titoktartási szabályok betartása a Függelék hatálya**

Az Adatfeldolgozó kijelenti, hogy a GDPR vonatkozó adatvédelmi előírásait ismeri.

Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy az Adatkezelő által rendelkezésre bocsátott személyes adatok feldolgozása során titoktartási kötelezettségét betartja. Ez a rendelkezés az Előfizetői Szerződés megszűnését követően is hatályban marad.

Az Adatfeldolgozó szavatolja, hogy a tevékenység megkezdése előtt, az azt végző alkalmazottaival megismerteti a rájuk vonatkozó és szükséges adatvédelmi rendelkezéseket. A munkaviszonyuk ideje alatt és a munkaviszony megszűnése után ezeket az alkalmazottakat titoktartási kötelezettség terheli.

### **III.8. Technikai és szervezeti intézkedések**

Az Adatfeldolgozó minden szükséges technikai és szervezeti intézkedést megtesz annak biztosítása érdekében, hogy az adatfeldolgozás által érintett egyének jogainak és szabadságainak védelmének szintje megfelelő legyen. Az Előfizetői Szerződés időtartama alatt a kockázat minimalizálása érdekében figyelembe kell venni a védelmi célokat, például a rendszerek és szolgáltatások titkosságát, integritását és rendelkezésre állását, valamint az adatkezelés jellegét, terjedelmét, körülményeit és célját.

Az Adatfeldolgozó értesíti az Adatkezelőt, ha az Adatfeldolgozó intézkedései nem felelnek meg az Adatkezelő követelményeinek.

A szerződéses kapcsolat fennállása alatt, az Adatfeldolgozó jogosult arra, hogy intézkedéseket fogantossítson a technikai és szervezeti fejlesztések érdekében, feltéve, hogy ezek nem ellentétesek a jelen Függetlenségben vagy jogszabályban foglalt előírásokkal.

### **III.9. Az Adatfeldolgozó értesítési kötelezettsége kötelezettségei az adatfeldolgozást érintő zavarok és a személyes adatok kezelésének megsértése esetén**

A Felhasználói Adatok feldolgozása vonatkozásában az Adatfeldolgozónak kötelessége értesíteni az Adatkezelőt bármilyen olyan a feldolgozást érintő zavarról, illetve a személyes adatok kezelésének vagy egyéb kapcsolódó rendelkezéseknek Adatfeldolgozó (vagy azon alkalmazottak, akiknek az adatokhoz hozzáférése van) általi megsértéséről.

Az Adatfeldolgozó köteles továbbá haladéktalanul értesíteni az Adatkezelőt, amennyiben bármilyen a személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogsértésről, vagy nagyobb szabálytalanságról szerez tudomást, különösen, ha az adatkezelés megsértése kapcsán bizonyítékkal rendelkezik arról, hogy – bármilyen okból – harmadik személy birtokába jogszerűtlenül személyes adatok kerültek, vagy bármilyen más körülményről, amely a személyes adatok integritását vagy bizalmas jellegét veszélyeztetik.

A GDPR 33. cikke (A személyes adatok megsértéséről szóló értesítés a felügyeleti hatóságnak) és a 34. cikke (A személyes adatok megsértésének közzétevése az érintett számára) szerinti értesítéseket az Adatfeldolgozó csak az Adatkezelő előzetes írásbeli vagy elektronikus dokumentált utasítása alapján teheti. Ezekért a kiegészítő tevékenységekért az Adatfeldolgozó jogosult ésszerű díjat felszámítani.

### **III.10. Az adatkezelő ellenőrzési jogai**

Az adatfeldolgozás megkezdése előtt és azt követően rendszeresen az Adatkezelő jogosult megfelelő módon ellenőrizni, illetve megbizonyosodni arról, hogy az Adatfeldolgozó megtette-e azokat a szükséges technikai és szervezeti intézkedéseket, melyek az itt meghatározott kötelezettségek, valamint a vonatkozó adatvédelmi rendelkezések védelmének érdekében szükségesek. Amennyiben az Adatkezelő bármilyen hibát vagy szabálytalanságot állapít meg a vizsgálata során, erről haladéktalanul értesíti az Adatfeldolgozót.

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő számára biztosít minden a tájékoztatáshoz és vizsgálathoz való jogot, amelyet az Adatkezelő megkövetel az ellenőrzés elvégzéséhez. Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy az Adatkezelőnek hozzáférést biztosít az adatfeldolgozáshoz használt eszközökhöz, az ezzel kapcsolatos adatokhoz és más dokumentumokhoz annak érdekében, hogy a Felhasználói Adatok feldolgozásához kapcsolódó eszközök, adatok és egyéb dokumentumok az alábbiak szerint átvizsgálhatók és ellenőrizhetők legyenek:

- Az Adatkezelő olyan alkalmazottat jelöl ki az ellenőrzéshez, akinek teljes hozzáférése van a Felhasználói Adatokhoz;

- A kijelölt alkalmazott az Adatkezelő kifejezett utasítására az összes Felhasználói Adatot jogosult lekérni;

Az Adatfeldolgozó tájékoztatja továbbá az Adatkezelőt, hogy saját alkalmazottján keresztül – közvetett módon – biztosít minden hozzáférést az Adatkezelő számára és teljesíti a kötelezettségeit az Adatkezelő felé. Ez azt jelenti, hogy az Adatfeldolgozó semmilyen fájl, dokumentumot stb. nem bocsát az Adatkezelő rendelkezésére közvetlenül, csakis saját alkalmazottja közreműködésével és rajta keresztül.

Az Adatfeldolgozó az ellenőrzéshez szükséges minden információt az Adatkezelő rendelkezésére bocsát. Az Adatkezelő ezzel együtt biztosítja az Adatfeldolgozót, hogy tiszteletben tartja annak működési eljárásait és jogos érdekeit.

Amennyiben az Adatkezelő harmadik személyt bíz meg a vizsgálat elvégzésével, köteles írásban kötelezni a harmadik személyt, hogy vállalja ugyanazokat a kötelezettségeket, mint az Adatkezelő. Az Adatkezelőnek ezenfelül köteleznie kell a harmadik személyt, hogy a bizalmas információk védelmére vonatkozó szabályokat betartsa, feltéve, hogy a harmadik személyre nem vonatkozik egyéb szakmai titoktartási kötelezettség. Az Adatfeldolgozó kérésére az Adatkezelő köteles haladéktalanul átadni a harmadik személlyel kötött titoktartási megállapodásokat. Az Adatkezelő kijelenti, hogy a vizsgálat nem bíz meg olyan harmadik személyt, amely az Adatfeldolgozó versenytársa.

### **III.11. Alvállalkozói kapcsolatok**

Az Adatkezelő adatfeldolgozásával kapcsolatosan az Adatfeldolgozó csak az Adatkezelő előzetes írásbeli hozzájárulásával bízhat meg alvállalkozókat. Ezt a jóváhagyást a Meghatalmazott képviselő írásban adhatja meg (elektronikusan vagy papíron), szóban nem.

Az Adatfeldolgozó köteles írásos alvállalkozói megállapodásokat kötni. Ez a követelmény akkor is teljesül, ha a megállapodás elektronikus formában történik.

Az Adatfeldolgozónak biztosítani kell, hogy az Alvállalkozó(k) az alvállalkozói szerződésben írásban rögzített módon olyan színvonalat legyenek kötelesek biztosítani, amely a jelen Függelékben megállapított színvonallal egyenértékű. Ezenkívül az Adatfeldolgozó gondoskodik arról, hogy az Adatfeldolgozó és az Alvállalkozó, valamint több alvállalkozó közötti felelősség egyértelműen meg legyen határozva. Az Adatfeldolgozó gondoskodik arról, hogy az Adatkezelő jogosult legyen megfelelő értékelést és ellenőrzést végezni az Alvállalkozókkal, szükség esetén a helyszínen is, vagy elvégezhesse ezeket vizsgálatokat az általa megbízott harmadik felek által, kivéve, ha a GDPR-nak való megfelelés igazolása tanúsítvánnyal vagy jóváhagyással igazolható.

Az Adatfeldolgozó időben értesíti az Adatkezelőt minden tervezett változásról, amely a további Alvállalkozók igénybevételével vagy a korábbi Alvállalkozók cseréjével kapcsolatos. Az Adatkezelőnek lehetősége van arra, hogy 30 napon belül kifogást emeljen a változások ellen. Ezt a kifogást írásban kell megtenni és indokolással kell ellátni. Ha az érintett Alvállalkozót az Adatkezelő jóváhagyta vagy a 30 napos időszakon belül vele szemben nem emelt kifogást az Alvállalkozót jóváhagyottnak kell tekinteni. Ha az Adatkezelő jogszerűen kifogásolja, és az Adatfeldolgozó nem tud eleget tenni a kifogásnak, az Adatfeldolgozó erről haladéktalanul értesíti az Adatkezelőt.

### **III.12. Adatok visszaszolgáltatása és törlése**

Az Adatfeldolgozónak tilos a Felhasználói Adatok tevékeny feldolgozása az Előfizetői Szerződés megszűnését követően; a Felhasználói Adatok további tárolása csak addig megengedett, amíg az Adatfeldolgozó ezeket a Felhasználói Adatokat megfelelően visszaadta az Adatkezelőnek, illetve amíg azokat nem törölte vagy semmisítette meg;

ebben az esetben a jelen Függelék rendelkezéseit az Előfizetői Szerződés megszűnését követően is alkalmazni kell, mindaddig, amíg az Adatfeldolgozó már nem rendelkezik Felhasználói Adatokkal.

Az Adatkezelő törölheti a Felhasználói Adatokat és / vagy azokról másolatot készíthet a szerződéses kapcsolat végéig. Az Adatkezelő írásban vagy dokumentált elektronikus formában kérheti az Felhasználói Adatok törlését az Adatfeldolgozótól. Az Adatfeldolgozónak haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül törölnie kell azokat a Felhasználói Adatokat, amelyeket az Adatkezelő a fentiek szerint kért. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Adatfeldolgozó törli az összes személyes Felhasználói Adatot, kivéve, ha jogszabály hosszabb megőrzési időszakot ír elő. Az adatokat ezután, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 60 nappal, a megfelelő utasítások alapján törölni kell.

Az Adatfeldolgozó jogosult ésszerű díjat felszámítani a Felhasználói Adatok törléséért és megsemmisítéséért.

### **III.13. Hatálybalépés; Előfizetői Szerződés időtartama és megszűnése**

Jelen Függelék akkor lép hatályba, amikor az Ügyfél az Előfizetői Szerződést elfogadta.

Jelen Függelék érvényességének időtartama megegyezik az Előfizetői Szerződés időtartamával. Az Előfizetői Szerződés megszüntetéséről szóló rendelkezések megfelelően alkalmazandók. Az Előfizetői Szerződés megszűnése automatikusan jelen Függelék megszűnését vonja maga után. Jelen Függelék önmagában történő megszüntetése kizárt.

A feleknek a jelen Függelék és az Előfizetői Szerződés megfelelő okból történő rendkívüli felmondására vonatkozó jogát a fentiek nem érintik.

Kétség esetén az Előfizetői Szerződés megszüntetése a jelen Függelék megszüntetésére is vonatkozik.

### **III.14. Záró rendelkezések**

A Függelék kizárólag írásban vagy dokumentált elektronikus formában módosítható, egészíthető ki vagy szüntethető meg. Ez vonatkozik az írásbeliség követelményének megváltoztatására vagy visszavonására is.

Ha jelen Függelék egyes rendelkezései érvénytelenek vagy érvénytelenné válnának, vagy bármilyen hiányosságot mutatnak, az a fennmaradó rendelkezések érvényességét nem érinti. A Felek vállalják, hogy az érvénytelen rendelkezést olyan jogilag megengedett rendelkezéssel helyettesítik, amely legközelebb áll az érvénytelen rendelkezés céljához, és legjobban megfelel a követelményeknek.

Jelen Függelékre és annak értelmezésére a magyar jogszabályok irányadóak. A Comnica szolgáltatásainak igénybevételével kapcsolatban felmerülő bármely vita esetén a magyar bíróságok rendelkeznek joghatósággal és a jogvita a Comnica székhelye alapján illetékes magyar bíróságok kizárólagos hatáskörébe tartozik.

Budapest, 2023.04.14