

1. BEVEZETÉS

Jelen Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: **ÁSZF**) foglalt feltételek és rendelkezések az

- **DORNER ANDREA egyéni vállalkozó**
- Székhely: MAGYARORSZÁG, 1183 BUDAPEST, KORPONA UTCA 10.
- Nyilvántartási száma: 54525160
- Adószáma: 73221016-1-43
- Statisztikai számjel: 73221016-6920-231-01
- Email: office@minosites.hu
- Tel.: +36-20-2861560
- Képviseli: DORNER ANDREA egyéni vállalkozó

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**) a www.minosites.hu weboldalon elérhető Online Képzési Dokumentumcsomag és Online Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer értékesítésére és használatára, valamint ahhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásaira terjednek ki.

Jelen ÁSZF célja, hogy összefoglalóan rögzítse a www.minosites.hu weboldal (a továbbiakban: **Weboldal**) használatának és a Szolgáltató által nyújtott Online Képzési Dokumentumcsomag és Online Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer szolgáltatások (a továbbiakban: **Szolgáltatások** vagy külön-külön **Szolgáltatás**) igénybevételének feltételeit, továbbá a Szolgáltató, valamint a felhasználók jogait és kötelezettségeit.

Jelen ÁSZF tárgyi hatálya kiterjed tehát a Weboldalon keresztül elérhető, illetve hozzáférhető online számlázási szolgáltatások igénybevételére, valamint az azzal összefüggő lényeges feltételekre.

Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed valamennyi, a Weboldalt látogató és a Szolgáltató által nyújtott bármely Szolgáltatást igénybe vevő Felhasználóra (a továbbiakban: **Felhasználó** vagy **Felhasználók**). A Felhasználók a Weboldalon történő regisztráció során kötelesek elfogadni jelen ÁSZF rendelkezéseit és kötelezettséget vállalni az ÁSZF betartására.

Jelen ÁSZF időbeli hatálya kiterjed az ÁSZF elfogadásától, a Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnéséig, illetve a regisztráció törléséig.

2. FOGALMAK

A jelen ÁSZF-ben használt kifejezések az alábbi jelentéssel rendelkeznek:

„*Adatkezelési Tájékoztató*”: a Szolgáltató Weboldalon elérhető adatkezelési tájékoztatóját jelenti;

„*ÁSZF*”: a jelen általános szerződési feltételeket jelenti;

„*Előfizetői Szolgáltatáscsomagok*”: a Szolgáltató által kínált és a Felhasználók, valamint az Ügyfelek által választható szolgáltatáscsomagokat jelenti, azzal, hogy az egyes szolgáltatáscsomag tartalma egymástól eltérhet;

„*Előfizetői Díj*”: az Előfizetői Szolgáltatáscsomag ellenértékéért fizetendő díjat jelenti;

„*Előfizetői Szerződés*”: a Szolgáltató és az Ügyfél között az egyes Előfizetői Szolgáltatáscsomagok tárgyában létrejött előfizetői szerződést jelenti, amely nem fizikai formában, hanem tartalmilag, a honlapon történő megrendelés, vagy regisztráció során megadott adatok és ennek során tett nyilatkozatok, az ÁSZF, valamint a szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan elérhető valamennyi további tájékoztató és feltétel elfogadása útján jön létre;

„*Fiók*”: a Felhasználók által a Weboldalon történő regisztrációval létrehozott felhasználói fiókot jelenti;

„*Fiók Tulajdonos*”: az adott Ügyfél vonatkozásában az Ügyfelet, a Megrendelőt, vagy a Weboldalon regisztráló Felhasználót jelenti, azzal, hogy a Fiók Tulajdonos személye a későbbiek során változhat, de egy Ügyfélnek/Megrendelőnek egy időpontban kizárólag egy Fiók Tulajdonosa lehet.

„*Felhasználó vagy Felhasználók*”: azt a Weboldalon regisztrált Felhasználót jelenti, aki a Weboldalon keresztül a Szolgáltatásokat használja.

„*Felhasználói Jogosultság*”: az egyes Felhasználókat a Szolgáltatások igénybevétele során megillető jogosultságokat jelenti;

„*Megrendelés*”: a Szolgáltatás Ügyfél általi igénybevételét és az Előfizetői szerződés létrejöttét jelenti;

„*Megrendelő*”: azt a jogi személyt vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, egyéb jogi személyt, illetve egyéni vállalkozót jelenti, a Szolgáltatásokat igénybe veszi.

„*Ptk.*” a 2013. évi V. törvényt jelenti;

„*Regisztráció*”: a Felhasználók Weboldalon történő regisztrációját jelenti;

„Online Szoftver”: felhasználói bejelentkezést követően elérhető, a szolgáltatások igénybevételére szolgáló online felület;

„Szolgáltató”: a Bevezetésben meghatározott jogi személyt jelenti, aki az értékesítő és az előfizetői szolgáltatáscsomagok szolgáltatója;

„Szolgáltatás” vagy „Szolgáltatások”: a Szolgáltató által a Weboldalon keresztül nyújtott Online Képzési Dokumentumcsomag és Online Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer, valamint ahhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat, illetve ezen szolgáltatások összességét jelenti;

„Ügyfél”: azt a jogi személyt vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, egyéb jogi személyt, illetve egyéni vállalkozót jelenti, aki a Fiók Tulajdonos általi Regisztrációt követően a Szolgáltatásokat igénybe veszi.

„Üzemeltető”: az impresszumban meghatározott jogi személyt jelenti, aki a Weboldal üzemeltetője;

„Weboldal”: a www.minosites.hu weboldalt jelenti.

3. MEGRENDELÉS ÉS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

Megrendelés

A Szolgáltatásoknak a Weboldalon keresztül történő igénybevételéhez valamennyi Felhasználó részéről a szolgáltatás(ok) megrendelése szükséges. A sikeres megrendeléshez és a Szolgáltatások igénybevételéhez a Felhasználónak saját valós e-mail címmel és internet hozzáféréssel kell rendelkeznie.

A megrendelés során a Felhasználó által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adatok hitelességéért és valódiságáért az adott Felhasználó tartozik felelősséggel.

A Megrendelés során a Felhasználó a vonatkozó check-box kipipálásával nyilatkozni köteles jelen ÁSZF, valamint a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójának az elfogadásáról, továbbá az Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelés hozzájárulás megadásáról.

Szolgáltatások igénybevételének összesített feltételei

A Szolgáltatások a Felhasználó általi használatának, illetve az Ügyfél általi igénybevételének feltétele, hogy:

a) a Felhasználó megrendelje a Weboldalon a Szolgáltatást;

b) a Felhasználó elfogadja jelen ÁSZF, valamint az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezéseit és hozzájáruljon az adatkezeléshez;

c) a Felhasználó és az Ügyfél biztosítsa a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges 7. fejezetben szereplő technikai feltételeket.

A fenti felsorolásban szereplő feltételek bármelyike hiányában a Szolgáltatások nem, vagy csak részlegesen vehetők igénybe.

A Szolgáltató díjköteles Előfizetői Szolgáltatáscsomagjai igénybevételének feltételei, hogy az Ügyfél a megrendelt Előfizetői díj összegét megfizesse a Szolgáltató részére és ezáltal az Előfizetői Szerződés létrejöjjön az Ügyfél és a Szolgáltató között.

Kipróbálási időszak

A Szolgáltatások - Szolgáltató által egyoldalúan meghatározott – egy része Előfizetői Szerződés létrejötte nélkül is igénybe vehető a Kipróbálási időszak alatt, amennyiben arra a Szolgáltató saját egyoldalú döntése alapján lehetőséget biztosít. A Kipróbálási időszak alkalmazásáról, az ingyenesen igénybe vehető Szolgáltatásokról és a Kipróbálási időszak egyéb feltételeiről a Szolgáltató a Megrendelés során, illetve azt követően tájékoztatja az Ügyfeleket, illetve az egyes Felhasználókat.

Szolgáltatások igénybevétele a Felhasználói Jogosultságtól függően

A Szolgáltatások Felhasználó általi igénybevétele függ továbbá az adott Felhasználót megillető Felhasználói Jogosultságtól. A Fiók Tulajdonos valamennyi, az adott Ügyfelet/Megrendelést az általa választott Előfizetői Szolgáltatáscsomag alapján megillető vagy a Szolgáltató által ingyenesen nyújtott Szolgáltatás igénybevételére jogosult. Az Ügyfél további Felhasználói, a részükre a Fiók Tulajdonos által beállított Felhasználói Jogosultságtól függően tudják igénybe venni az Ügyfelet megillető valamennyi Szolgáltatást vagy azok egy részét, amennyiben erre a Szolgáltató lehetőséget biztosít. Az egyes Felhasználók Felhasználói Jogosultságának módosítására a Fiók Tulajdonos korlátozás nélkül jogosult. A Szolgáltató alapesetben a Fiók tulajdonos hozzáférést biztosítja, több felhasználós jogosultságkezelést egyedi – a Szolgáltatóval kötött külön - megállapodás alapján lehet igénybe venni.

4. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK ÉS ELŐFIZETŐI DÍJAK

Előfizetői Díj

Előfizetői Szerződés érvényes megkötése esetén az Előfizetői Szerződést megkötő Ügyfélhez tartozó Felhasználók az Előfizetői Szerződéshez tartozó Előfizetői Szolgáltatáscsomagban foglalt Szolgáltatások igénybevételére lesznek jogosultak.

Az Ügyfél az Előfizetői Szerződés megkötésekor jogosult kiválasztani az általa igénybe venni kívánt Előfizetői Szolgáltatáscsomagot. A Szolgáltató által biztosított többféle Előfizetői Szolgáltatáscsomag kínálata és azok tartalma és díjszabása egymástól eltérő lehet. Az egyes

Előfizetői Szolgáltatáscsomagok tartalmát, az azokban foglalt Szolgáltatásokat a Szolgáltató a Weboldalon teszi közzé.

Előfizetői Szolgáltatáscsomagok

Az egyes Előfizetői Szolgáltatáscsomagok Díját és az előfizetés módját és gyakoriságát a Szolgáltató a Weboldalon teszi közzé.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot az Előfizetői Díjak egyoldalú módosítására, amelyet a Weboldalon tesz közzé legalább 1 (egy) hónappal megelőzően és erről a díj módosítással érintett Előfizetői Szerződéssel rendelkező Ügyfelek számára külön értesítést is küld.

Az Előfizetői Díjak módosítása nem érinti a díjváltozás előtt már megfizetett Szolgáltatásokat, az Előfizetői Díjak módosítása kizárólag a díjváltozást követően esedékessé váló Előfizetői Díjakra vonatkozik.

Kipróbálási időszak alatt a Szolgáltató a Szolgáltatásokat vagy azok egy részét ingyenesen, ellenérték nélkül nyújtja a Felhasználók részére, azaz a Kipróbálási időszak alatt Előfizetői Díj nem kerül felszámításra egyik Előfizetői Szolgáltatáscsomag esetében sem. A Szolgáltató nem köteles Kipróbálási időszakot biztosítani.

Előfizetői Díj megfizetése

Az Előfizetői Díj Ügyfél általi megfizetése az adott Előfizetői Időszakban előre esedékes. A Felhasználóknak az Előfizető Szolgáltatáscsomagok megrendelésekor lehetőségük van kiválasztani, hogy az Előfizetői Díjakat féléves, vagy éves bontásban kívánják megfizetni.

Az Előfizetői Díjak megfizetésének módja az Ügyfél a Szolgáltató által kiállított díjbekérő, vagy számla ellenében, utólagos banki átutalással történő fizetés.

Amennyiben a Felhasználó utólagos banki átutalással kíván fizetni, úgy a Szolgáltató egyoldalú döntése alapján az „a.” vagy a „b.” lehetőség szerint jár el:

- a. A Szolgáltató saját rendszerén keresztül díjbekérőt állít ki az Ügyfél részére, majd megküldi azt a Felhasználó által a Regisztrációkor megadott e-mail címre. Az Ügyfél a Szolgáltató által megküldött díjbekérőn feltüntetett határidőben köteles az Előfizetői Díjat megfizetni. Az Előfizetői Díj megfizetése után az Előfizetői Díjról a Szolgáltató rendszeren belül elektronikus számlát állít ki, amelyet Szolgáltató a számla kiállításának napján az Ügyfél regisztrált e-mail címére megküld. A számla kiállításáról és megküldéséről a Felhasználó értesítést kap. A Szolgáltató által kiállított számlának a Felhasználó, illetőleg az Ügyfél részére történő megküldése a számla Ügyfél általi kézhezvételének minősül.
- b. a Szolgáltató saját rendszerén keresztül számlát állít ki az Ügyfél részére, majd megküldi azt a Felhasználó által a Regisztrációkor megadott e-mail címre. A számla kiállításáról és megküldéséről a Felhasználó értesítést kap. A Szolgáltató által kiállított számlának a Felhasználó, illetőleg az Ügyfél részére történő megküldése a számla

Ügyfél általi kézhezvételének minősül. Az Ügyfél a Szolgáltató által megküldött számla ellenében, a számlán feltüntetett határidőben köteles az Előfizetői Díjat megfizetni.

Előfizetői Díj késedelmes megfizetésének jogkövetkezményei

Ha az Ügyfél az Előfizetői Díj megfizetésével késedelembe esik, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatások igénybevételét korlátozni, felfüggeszteni amíg az Előfizetői Díj megfizetésre nem kerül.

5. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE ÉS MÓDOSÍTÁSA

Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató és az Ügyfél között jön létre oly módon, hogy az Ügyfél nevében és képviselőjében a szerződéses nyilatkozat megtételére alkalmas távközlő eszköz használatával a Weboldalon (vagy a részére megküldött e-mailben megjelölt linkre kattintva) kitölti a megrendelői űrlapot, melyen megadja az Ügyfél adatait, kiválasztja az Ügyfél által igénybe venni kívánt Előfizetői Szolgáltatáscsomagot és az "Megrendelem" gombra kattintva az Ügyfél nevében és képviselőjében megkötöti az Előfizetői Szerződést, amelynek elválaszthatatlan részét képezi a jelen ÁSZF.

Ugyanazon Ügyfél kizárólag egy Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult.

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

A Szolgáltató a mindenkor igénybe vehető Előfizetői Szolgáltatáscsomagokat és az aktuális Előfizetői Díjakat a Weboldalon teszi elérhetővé. Ezek az adatok a szerződéskötést megelőzően is bárki számára elérhető, nyilvános adatok.

Az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően és annak teljes időtartama alatt, valamint az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 5 (öt) évig az Ügyfelek és a Felhasználók számára az ÁSZF letölthető, valamint nyomtatható formában is rendelkezésre áll. Az Ügyfél kijelenti, hogy ezzel a Szolgáltató a tájékoztatási kötelezettségének eleget tett és az Ügyfél számára hozzáférhetővé, tartós adathordozón rendelkezésre bocsátotta az Előfizetői Szerződés összes adatát a távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően.

Az Előfizetői Szerződés hatálya alatt az Ügyfél az alábbi egyoldalú szerződésmódosításokat kezdeményezheti:

a) Váltás más szintű (több Szolgáltatást tartalmazó) Előfizetői Szolgáltatáscsomagra.

A programcsomagok közötti átváltás az alábbi módokon lehetséges:

- Képzési dokumentumcsomag LITE, vagy ONLINE, vagy ONLINE PRO csomaggal kiegészíthető

- LITE szolgáltatáscsomag ONLINE, vagy ONLINE PRO csomagra váltása
- ONLINE szolgáltatáscsomag ONLINE PRO csomagra váltása

A Szolgáltató az Ügyfél által kezdeményezett igény nyilvántartásba vételéről értesíti az Ügyfelet. A nyilvántartásba vétel napjával az Előfizetői Szerződés módosításra kerül. Az új Előfizetői Szolgáltatáscsomag az Előfizetői Szerződés módosításától vehető igénybe. Az Előfizetői Szerződés módosításával nem módosul a módosítást megelőzően indított Előfizetői Időszak. A csomagváltás előtt érvényes előre számlázott Előfizetési Díj a módosítást követően irányadó Előfizetési Díj összegébe beszámításra, az új Előfizetési Díj pedig kiszámlázásra kerül. Az Előfizetési Díj különbözetének megfizetése a módosítás hatályba lépésének feltétele és a csomagváltásnál igényelt szolgáltatások a hatályba lépés időpontjától válnak elérhetővé.

b) Váltás alacsonyabb szintű (kevesebb Szolgáltatást tartalmazó) Előfizetői Szolgáltatáscsomagra.

A programcsomagok közötti átváltás az alábbi módokon lehetséges:

- ONLINE PRO szolgáltatáscsomag ONLINE csomagra váltása
- ONLINE PRO és ONLINE szolgáltatáscsomag LITE csomagra váltása

A Szolgáltató az Ügyfél által kezdeményezett igény rögzítésének nyilvántartásba vételéről értesíti az Ügyfelet, és az adott napon az Előfizetői Szerződés módosításra kerül. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy az általa rögzített igényt legalább két teljesített Előfizetői időszak végéig nem módosíthatja. A legalább két teljesített Előfizetői időszak lejártáig, a magasabb Előfizetői Szolgáltatáscsomag vehető igénybe. Az új Előfizetői Szolgáltatáscsomag a legalább két teljesített Előfizetői időszak lejártát követő nappal vehető igénybe. Az Előfizetői Szerződés módosítását követő Előfizetői Időszaktól kezdve az alacsonyabb szintű Előfizetői Szolgáltatáscsomag után fizetendő Előfizetői Díj kerül kiszámlázásra.

6. SZOLGÁLTATÁSOK, A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A Szolgáltató az alábbi Szolgáltatások igénybevételét teszi lehetővé a Weboldalon keresztül, azzal, hogy többféle Előfizetői Szolgáltatáscsomag kínálata esetén azok tartalma egymástól eltérő lehet. Az egyes Előfizetői Szolgáltatáscsomagok tartalmáról és különböző funkcióiról, működéséről a Weboldal nyújt tájékoztatást.

A Szolgáltató jogosult bármely Felhasználó, illetve Ügyfél bármely Szolgáltatáshoz történő hozzáférést felfüggeszteni, ha alappal feltételezi, hogy a Szolgáltatás igénybevételére az adott Felhasználó, illetve Ügyfél által nem jogszerűen kerül sor, ideértve, különösen a jelen ÁSZF megsértését.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy úgynevezett "Támogatói Programok" keretében bizonyos vállalkozási körök, csoportok számára az Előfizetői Szolgáltatáscsomagoktól eltérő, azoktól kedvezőbb, vagy más összetételű Szolgáltatáscsomagokat biztosítson, ajánlatokat tegyen közzé, szolgáltatási feltételeket alakítson ki.

Képzési dokumentumcsomag

A Szolgáltató a Képzési dokumentumcsomag szolgáltatás keretében arra Felhasználói Jogosultsággal rendelkező Felhasználók a mindenkor hatályos Felnőttképzési törvény alapján elkészített felnőttképzési adminisztrációhoz kapcsolódó dokumentációs sablonokat tölthetnek le. Az Online Szoftver belépési jogosultságának érvényessége külön rendelkezés nélkül 6 hónap, melytől a Szolgáltató egyoldalúan a Weboldalon legalább a változtatást megelőző egy hónappal előre meghirdetett tájékoztatóban közzétett módon eltérhet.

LITE Felnőttképzési Minőségirányítási dokumentumcsomag

A Szolgáltató a LITE Felnőttképzési Minőségirányítási dokumentumcsomag szolgáltatás keretében arra Felhasználói Jogosultsággal rendelkező Felhasználók a mindenkor hatályos Felnőttképzési törvény alapján elkészített felnőttképzési minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó dokumentációs sablonokat szerkeszthetnek, tölthetnek le. Az Online Szoftveren keresztül letölthető dokumentumcsomag belépési jogosultságának érvényessége külön rendelkezés nélkül 6 hónap, melytől a Szolgáltató egyoldalúan a Weboldalon legalább a változtatást megelőző egy hónappal előre meghirdetett tájékoztatóban közzétett módon eltérhet.

ONLINE ÉS ONLINE PRO Felnőttképzési Minőségirányítási dokumentumcsomag

A Szolgáltató az ONLINE ÉS ONLINE PRO Felnőttképzési Minőségirányítási dokumentumcsomag szolgáltatás keretében arra Felhasználói Jogosultsággal rendelkező Felhasználók a mindenkor hatályos Felnőttképzési törvény alapján elkészített felnőttképzési minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó dokumentációs sablonokat szerkeszthetnek, tölthetnek le, valamint előre szerkesztett online működési űrlapokat tölthetnek ki, támogatva a rendszer működését. A kitöltött űrlapok segítségével minőségirányítási értékelési segédfunkciók is igénybe vehetővé válnak az ONLINE PRO rendszer esetében részben automatizált módon. Az ONLINE SZOFTVER belépési jogosultságának érvényessége automatikusan hosszabbodik, a féléves díjfizetési ciklusok teljesítése esetén. Az előfizetési szerződés megkötésével a Megrendelő vállalja, hogy az első két előfizetési ciklus idejéig (1 év) a Megrendelését fenntartja.

7. ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI, SZAVATOSSÁGI NYILATKOZATOK

Díjfizetési kötelezettség

Az Ügyfél az általa választott Előfizetői Szolgáltatáscsomag díjának (Előfizetői Díj) megfizetésére köteles. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Az adatok valódisága

Az Ügyfél és az Ügyfél egyes Felhasználói, ideértve, különösen, a Fiók Tulajdonost, kijelentik és szavatolják, hogy az általuk a Regisztráció és a Szolgáltatások igénybevétele során megadott adatok és információk a valóságnak megfelelnek, hitelesek és a megadásukra szabályszerűen került sor. A Szolgáltató fenntartja a jogot a fentiek ellenőrzésére.

A Felhasználók a Megrendelés során megadott adatokban és információkban bekövetkezett bármilyen változásról kötelesek a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 5 (öt) munkanapon belül értesíteni. Az ennek elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

Fiók biztonsága

A Felhasználók felelősek a megadott felhasználónevük és jelszavuk titokban tartásáért, valamint minden olyan tevékenységért, amely ahhoz kapcsolódik. A Felhasználó vállalja, hogy a Szolgáltatás használatát követően a Fiókból kijelentkezik és haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót, amennyiben felhasználóneve vagy jelszava jogosulatlan személy által történő használatáról vagy a Szolgáltatások biztonságos használatának egyéb veszélyeztetéséről szerez tudomást. A Felhasználó tudomásul veszi továbbá, hogy különösen óvatosan kell használnia Fiókját, amennyiben nyilvános vagy megosztott számítógépről jelentkezik be, e tekintetben ügyel arra, hogy jogosulatlan személyek a Fiókhoz ne férjenek hozzá és az automatikus bejelentkezési funkció használatára ne kerüljön sor. Az ennek elmulasztásából eredő kárért a Szolgáltatót és az Üzemeltetőt felelősség nem terheli.

Jogszerű használat kötelezettsége

A Szolgáltatás kizárólag a hatályos jogszabályok keretei között, harmadik személyek, illetve a Szolgáltató jogainak sérelme nélkül, és a jelen ÁSZF betartása mellett használható. Amennyiben valamely Felhasználó a jelen ÁSZF rendelkezéseibe vagy jogszabályba ütközően, vagy egyébként visszaélésszerűen használja a Szolgáltatásokat, a Szolgáltató jogosult megtenni a szükséges jogi lépéseket annak érdekében, hogy az adott Ügyfél, illetve Felhasználók felelősségre vonása megtörténjen, jogosult továbbá a Szolgáltatások igénybevételét egészben vagy részben korlátozni, illetve az adott Ügyfél vagy Felhasználók Regisztrációját törölni.

Tilos bármilyen olyan eszköz, rendszer, illetve megoldás használata, amely a Szolgáltatások jelen ÁSZF-ben nem engedélyezett módon történő felhasználását, a Szolgáltatások leállítását célozza, teszi lehetővé vagy azt eredményezheti, illetve amely egyébként veszélyezteti a Szolgáltatások rendeltetésszerű használatát, illetve működtetését.

A jogszerű használat kötelezettségének megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül.

Szolgáltató által biztosított technikai háttér

A Szolgáltató a Szolgáltatásokat általa biztosított „felhő alapú” erőforrásokon keresztül nyújtja. A Szolgáltató a szolgáltatásokat évi 90%-os rendelkezésre állással biztosítja. A rendelkezésre állás számításakor nem számít kiesésnek az előre bejelentett karbantartás időtartama, valamint az egyes részfunkciók nem megfelelő működésének időtartama.

A Szolgáltató köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a Szolgáltatások folyamatosan elérhetőek legyenek, de a rajta kívül eső hibákért (beleértve, de nem kizárólag az internet hálózat működéséből adódó esetleges információvesztésekért, túlterhelésért, harmadik fél által okozott üzemzavarért, helytelen kezeléséből fakadó hibákért) semmilyen felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatásokkal együttműködő és/vagy abba integrálható, az Ügyfél vagy harmadik fél által fejlesztett vagy üzemeltetett külső rendszerek, alkalmazások és szolgáltatások működőképességét, együttműködési képességét és/vagy jövőbeni integrálhatóságát illetően. A Szolgáltatások rendelkezésre állási idejét nem csökkenti az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított külső rendszerek, alkalmazások és szolgáltatások által okozott kiesés, akkor sem, ha az adott alkalmazást vagy szolgáltatást a Szolgáltató biztosítja vagy ajánlotta az Ügyfélnek.

Ügyfél által biztosítandó technikai feltételek

A Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételéhez az Ügyfélnek rendelkeznie kell megfelelő hardver és szoftver környezettel, amelyek a következők:

- a) Szélessávú internet kapcsolatot;
- b) Internet böngésző futtatására alkalmas számítógép, mobil telefon, tablet;
- c) Internet böngésző (Google Chrome, Internet Explorer, Safari, Microsoft Edge böngészők legfrissebb verziója);

Ha az Ügyfél nem a fent jelzett böngészők valamelyikét használja, akkor az esetlegesen észlelt hibát a Szolgáltató nem köteles javítani, az esetleges károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a Szolgáltatás kimaradásból (tervezett és nem tervezett esetek alkalmával) adódóan felmerülő gazdasági és egyéb károkért. A megadott rendelkezésre állás kizárólag a Szolgáltatások rendszerszintű használatára vonatkozik.

Az Ügyfél elfogadja, hogy a Szolgáltató szükség esetén a hét bármely napján 22 óra és másnap hajnali 2 óra között illetve, szombati, vasárnapi, munkaszüneti és ünnepnapokon előzetes bejelentés nélkül karbantartásokat végezhet, amelynek keretén belül részben vagy egészben nem elérhetőek a Szolgáltatások, vagy azok egy része. Ezen időszakok nem tartoznak a rendelkezésre állási időbe.

8. SZELLEMI TULAJDONHOZ FÚZÓDÓ JOGOK

A Szolgáltató kizárólagos szellemi tulajdonát képezi a Weboldallal kapcsolatban a Szolgáltató által létrehozott valamennyi szellemi alkotás (szoftver, adatbázis, védjegy, know-how, stb.) és a Weboldalon található valamennyi tartalom, amelyre tekintettel a Szolgáltató fenntart valamennyi jogot.

A Szolgáltató szellemi tulajdonhoz fűződő bármely jogának a megsértése a jelen ÁSZF szempontjából súlyos szerződésszegésnek minősül.

9. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE, MEGSZÜNTETÉSE, A FIÓK TÖRLÉSE

Az Előfizetői Szerződés (A Képzési Dokumentumcsomag szolgáltatást és a LITE Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer szolgáltatást kivéve) határozatlan időre jön létre.

Az Előfizetői Szerződést, valamint a Regisztrációt az Ügyfél jogosult a Fiók Tulajdonos útján megszüntetni, akképpen, hogy törli Fiókját a Szolgáltató rendszeréből.

Az Előfizetői Szerződés megszüntetését az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak legalább 30 nappal az előfizetési időszak vége előtt jelezni. A 30 napon belüli megszüntetési szándék esetén a következő időszak díja kiszámlázásra kerül.

Az Előfizetői Szerződést, valamint a Szolgáltatások nyújtását a Szolgáltató jogosult indokolás nélkül, 30 (harminc) naptári napos felmondási idővel egyoldalúan megszüntetni (rendes felmondás). A rendes felmondás közlésére a 11. pont rendelkezései megfelelően irányadóak. A Felhasználói Fiók Tulajdonos jogosult a Felhasználói Fiókra vonatkozó előfizetését lemondani, amely esetben az Előfizetői szerződés 30 (harminc) naptári napos felmondási idővel megszűnik. A felmondással érintett utolsó Felhasználói Időszakra megfizetett Felhasználói Díj ugyanakkor a felmondás esetén sem kerül időarányosan visszatérítésre, amely körülményt az Ügyfél tudomásul vesz. Az Előfizetői Szerződés megszüntetését az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak legalább 30 nappal az előfizetési időszak vége előtt jelezni. A 30 napon belüli megszüntetési szándék esetén a következő időszak díja kiszámlázásra kerül.

Az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik:

a) bármelyik Fél jogutód nélküli megszűnésével;

b) a Fiók törlése esetén;

c) Amennyiben a Felhasználó olyan személyes adat törlését kéri, amely a Regisztráció során kötelezően megadandó adat, – amely nélkül a Szolgáltatásoknak vagy azok egy részének jogszerű igénybevétele nem biztosítható vagy azok biztosítása a Szolgáltató jogos érdekeire tekintettel nem várható el -, a Felhasználó a törlésre irányuló kérelem benyújtásával automatikusan tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató jogosult felfüggeszteni egyes

vagy valamennyi Szolgáltatás igénybevételét, illetve jogosult a Felhasználó Regisztrációjának a törlésére.

Az Előfizetői Szerződés automatikus megszűnése esetén az Ügyfél által a félévre már megfizetett Előfizetői Díj összege nem kerül visszatérítésre.

Az Előfizetői Szerződést mind az Ügyfél, mind a Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal, indokolással ellátott felmondással megszüntetni, amennyiben a másik fél valamely lényeges kötelezettségét súlyos mértékben vagy ismételten megszegi és a szerződésszegő magatartással a másik fél írásbeli felhívására, az abban megjelölt póthatáridőn belül sem hagy fel (rendkívüli felmondás). A rendkívüli felmondás közlésére a 11. pont rendelkezései megfelelően irányadók.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése a Szolgáltató Ügyféllel szembeni valamennyi követelését lejárttá teszi.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése, valamint a Fiók törlése esetén a Szolgáltató rendszerében tárolt összes adat, és a teljes Fiók törlésre kerül. Az Előfizetői Szerződés megszűnésével és a Fiók törlésével az Ügyfél többi Felhasználójának, a hozzáférési jogosultsága is megszűnik. Az Előfizetői Szerződés megszűnése és a Fiók törlése esetén hatályban maradnak a Felek azon jogai és kötelezettségei, amelyek a Feleknek az Előfizetői Díj megfizetésével, a szellemi alkotásokkal, a jogvitákkal, titoktartással, vis maiorral, illetve az Értesítésekkel kapcsolatos jogaira és kötelezettségeire vonatkoznak.

Elszámolás az Előfizetői díjakkal:

Az Előfizetői Szerződés megszűnése, a Fiók törlése esetén a féléves díjfizetési konstrukcióban már megfizetett Előfizetői Díjak nem kerülnek visszatérítésre, azonban az Ügyfelet az Előfizetői Szerződés megszűnését, a Fiók törlését követő félévtől nem terheli Díjfizetési kötelezettség, a Díjak nem kerülnek levonásra bankszámlájáról, amennyiben az Ügyfél a megszüntetési szándékát legalább a díjfizetési időszak lejáratára előtt 30 nappal jelezte a Szolgáltatónak.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés az Előfizetési Időszak lejártát megelőzően bármely okból megszűnik, úgy a Szolgáltató az Előfizetési Díj időarányos összegének visszafizetésére nem köteles.

11. KAPCSOLATTARTÁS, ÉRTEŚÍTÉSEK

Az Ügyfél kapcsolattartója a jelen ÁSZF, valamint – amennyiben létrejön – az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a Fiók Tulajdonos által kijelölt Kapcsolattartó. A Fiók Tulajdonos jogosult más Kapcsolattartó kijelölésére, amelynek Szolgáltató általi jóváhagyása esetén a korábbi Kapcsolattartó ezen státusza megszűnik.

A Fiók Tulajdonos által a Szolgáltató felé megtett nyilatkozatok az Ügyfél nevében és képviselőként érvényesen megtett nyilatkozatoknak minősülnek.

A Felek az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban a másik fél felé tett nyilatkozataikat kizárólag írásban és magyar nyelven (tértivevényes levél, e-mail vagy futárral kézbesített levél útján) tehetik meg érvényesen és hatályosan.

Az Értesítéseket a Felek az alábbi elérhetőségekre jogosultak megküldeni a másik Fél részére:

A Szolgáltató részére:

- Név: DORNER ANDREA EGYÉNI VÁLLALKOZÓ
Levelezési cím: 1183 BUDAPEST, KORPONA UTCA 10.
- E-mail cím: office@minosites.hu

Az Ügyfél részére:

- Név: az Ügyfél neve, cégneve, ahogy az a Megrendelés során megadásra került
- Levelezési cím: az Ügyfél székhelye
- E-mail cím: a Fiók Tulajdonos által a Megrendelés során megadott kapcsolattartó e-mail címe

Az Értesítés az alábbiak szerint minősül közöltnek:

a) az átvételi elismervény ellenében történő kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában, az átvétel megtagadása esetén annak időpontjában;

b) a postai úton, könyvelt küldeményként történő kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában, az átvétel megtagadása esetén a megtagadás időpontjában, ha a kézbesítés bármely egyéb okból hiúsult meg (pl. az Értesítés „elköltözött”, „nem kereste” megjelöléssel érkezik vissza), úgy a kézbesítés megkísérlésének időpontját követő 5. (ötödik) munkanapon;

c) az e-mailen történő továbbítás esetén az elektronikus levelezőrendszer által megjelölt sikeres elküldés időpontjában.

A Felek megállapodnak, hogy az Előfizetői Szerződés módosításával, illetve megszüntetésével kapcsolatban az Ügyfél törvényes képviselői is jogosultak nyilatkozatot tenni. Az Előfizetői Szerződés módosítása, illetve megszüntetése tárgyában e-mail útján küldött Értesítés kizárólag abban az esetben minősül írásbeli közlésmódnak, ha az tartalmazza az adott Ügyfél törvényes képviselőjének legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírását.

12. TITOKTARTÁS

Az Ügyfél és az egyes Felhasználók a Regisztrációval, illetve az Előfizetői Szerződés létrejöttével és annak részeként a jelen ÁSZF elfogadásával vállalják, hogy titokban tartanak, és nem használnak fel semmilyen, a Szolgáltatások igénybevétele során, azokkal összefüggésben megszerzett üzleti titkot. Üzleti titoknak minősül a Szolgáltatóhoz, illetve a Szolgáltató rendszerhez kapcsolódó minden nem közismert vagy nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az okból készült összeállítás (ideértve különösen, de nem kizárólag: az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF tartalma, a Weboldal, illetve a Szolgáltatásokra vonatkozó információk, a Szolgáltató pénzügyi, gazdasági, üzleti, jogi üzletmenetére, gazdálkodására, fejlesztésére, terveire, ügyfeleire és szerződéses partnereire vonatkozó információ), amelynek jogosulatlan személyek által történő megszerzése,

hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a Szolgáltató jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné.

Az Ügyfél és az egyes Felhasználók kötelezettséget vállalnak arra, hogy a tudomásukra jutott üzleti titkot kizárólag a Szolgáltató által előzetesen és írásban jóváhagyott módon, továbbá kizárólag az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez használják fel a szükséges és elégséges mértékben, kivéve, ha az üzleti titkot jogszabályi vagy hatósági előírás alapján kell hozzáférhetővé tenni harmadik személy számára. Utóbbi esetben kötelesek a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni az üzleti titok kötelező hozzáférhetővé tételének tényéről és részleteiről.

Az Ügyfél és az egyes Felhasználók tudomásul veszik, hogy a titoktartási kötelezettség időbeli korlátozás nélkül terheli őket. A titoktartási kötelezettségnek a megsértése a jelen ÁSZF alapján súlyos szerződésszegésnek minősül.

13. FELELŐSÉGVÁLLALÁS, FELELŐSÉGKORLÁTOZÁS- ÉS KIZÁRÁS

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

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Felhasználók által a Regisztráció során a Felhasználókra, illetve az Ügyfélre megadott adatok teljességéért, valódiságáért, helyességéért és szabályszerűségéért. A Szolgáltató kizárja a felelősségét a Felhasználók által megadott adatok hiányosságából, valótlanágából, helytelenségéből vagy szabályszerűtlenségéből eredő, azzal kapcsolatos valamennyi kárért; az ezekből eredő károkért az adatot megadó Felhasználó a felelős.

A Szolgáltató az Ügyféllel szemben teljes mértékben kizárja a felelősségét az adott Ügyfélhez tartozó Felhasználók felróható magatartásával az Ügyfélnek okozott károkért.

A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatásokért kizárólag az adott Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés, a jelen ÁSZF és a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint felel.

A Szolgáltató teljes mértékben kizárja a felelősségét a Weboldal, illetve a Szolgáltatások szerződésbe ütköző vagy egyébként jogszerűtlen, illetve nem rendeltetésszerű használatáért, igénybevételeért; az ebből eredő károk megtérítésére a Szolgáltató nem kötelezhető.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Weboldalon található külső hivatkozásokért és azok tartalmáért, valamint a Szolgáltatásokból származó adatok, információk további felhasználásáért.

A Szolgáltató minden tőle telhetőt elkövet a Weboldal, és a Weboldalon igénybe vehető Szolgáltatások folyamatos elérhetősége érdekében, azonban nem tudja garantálni annak folyamatos működését és a Szolgáltatás folyamatoságát. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az olyan közvetlen, vagy közvetett károkért, amelyeket a Szolgáltatótól független technikai leállás, szünet, vagy harmadik személyek által elhelyezett romboló alkalmazások

vagy programok (például: vírusok, férgek, makrók vagy hacker tevékenységek) okoznak. A Szolgáltató a biztonságos adatkezelést elősegítő minden intézkedést megtesz, előfordulhat, azonban, hogy a Szolgáltatások használatából adódóan jogosulatlan személyek (pl. hackerek) hozzáférnek és visszaélnak az Ügyfél, illetve a Felhasználó Szolgáltató által kezelt adataival. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Ügyfél és a Felhasználó a jelen ÁSZF elfogadásával a fenti felelősségkorlátozó, illetve – kizáró rendelkezéseket kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja.

Az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatóval szemben az adott Ügyfél Felhasználóiként regisztrált valamennyi Felhasználónak a Weboldalon tanúsított magatartásáért, valamint az Előfizetői Szerződéssel létrejött jogviszonyban tanúsított magatartásáért.

Amennyiben az Ügyfél vagy bármely Felhasználója az Weboldal használata során harmadik személynek felróható módon kárt okoz, az Ügyfél köteles teljeskörűen kártalanítani a Szolgáltatót a harmadik személy által jogszerűen támasztott valamennyi követeléssel szemben.

14. ADATVÉDELEM

A Felhasználók személyes adatainak kezeléséről az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezik, amelyet a Felhasználó a Megrendelés során köteles elfogadni, és amely a Weboldalon folyamatosan elérhető, megismerhető és letölthető.

15. PANASZKEZELÉS

A Szolgáltató Ügyfeleinél és Felhasználóinál az igénybe vett Szolgáltatással kapcsolatban felmerülő panaszok kezelését a Szolgáltató látja el. Az Ügyfél nevében panaszt a Szolgáltató szolgáltatásaival kapcsolatban az adott Ügyfélhez regisztrált Felhasználó vagy az Ügyfél képviselőjére egyébként jogosult szervezeti képviselő vagy eseti meghatalmazott jogosult megtenni. A Felhasználó a saját nevében is jogosult panasz megtételére. A jelen fejezetben az Ügyfélre történő rendelkezések a Felhasználókra is megfelelően érvényesek, függetlenül attól, hogy a Felhasználó külön nevesítésre kerül-e.

A Szolgáltató fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja az Ügyfelek mindazon szóban (telefonon) vagy írásban (postai úton vagy e-mail-ben) előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Szolgáltató Szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Szolgáltató szerződéskötést megelőző, az Előfizetői Szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően az Előfizetői Szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a Szolgáltató Szolgáltatásairól információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Szolgáltató részére:

a) elektronikusan: a office@minosites.hu e-mail címen;

b) telefonon: a +36-20-285-1560-as telefonszámon, az ügyfélszolgálati nyitvatartási időn belül.

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok bekérése szükséges az Ügyféltől, illetve a Felhasználótól:

a) cég neve;

b) cég adószáma;

c) cégjegyzékszám;

d) a panaszt bejelentő Felhasználó neve;

e) a panaszt bejelentő Felhasználó telefonszáma;

f) a Felhasználó által képviselt Ügyfél neve (ha a Felhasználó nem a saját, hanem Ügyfél nevében és képviselőként jár el);

g) az Ügyfél, illetve a Felhasználó neve;

h) az Ügyfél, illetve a Felhasználó Regisztráció során megadott e-mail címe;

i) a panasszal érintett Szolgáltatások;

j) a panasz leírása, oka;

k) a panaszos igénye;

l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat;

m) telefonon (szóban) közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítására alkalmas adat.

A Szolgáltató a panaszt benyújtó Ügyfél, illetve Felhasználó adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, továbbá az Adatkezelési Tájékoztatójában rögzítetteknek megfelelően kezeli.

A Szolgáltató munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik az Ügyfelektől és Felhasználóktól a belépéshez szükséges titkos azonosító kódjaikat.

A panasz fogadása, kivizsgálása:

A Szolgáltató a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. A Szolgáltató a panaszkezelési eljárás során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz telefonon történő kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Szolgáltató az Ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az Ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. Az azonosítás hiányában az Ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan a Szolgáltató adatot nem szolgáltat ki.

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni a panasz bejelentő felhasználói jogosultságát.

A panasz kezeléshez szükséges további adatok bekérése az Ügyfélől:

Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, a Szolgáltató telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Szolgáltató munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, amely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az Ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres Ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az Ügyfelek részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

A panasz nyilvántartása:

A Szolgáltató a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a) cég neve;
- b) cég adószáma;
- c) cégjegyzékszám;
- d) a panaszt bejelentő Felhasználó neve

- e) a panaszt bejelentő Felhasználó telefonszáma;
- f) a Felhasználó által képviselt Ügyfél neve (ha a Felhasználó nem a saját, hanem Ügyfél nevében és képviselőjében jár el)
- g) az Ügyfél, illetve a Felhasználó neve;
- h) az Ügyfél, illetve a Felhasználó Regisztráció során megadott e-mail címe;
- i) a panasszal érintett Szolgáltatások;
- j) a panasz leírása, oka;
- k) a panaszos igénye;
- l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat;
- m) telefonon (szóban) közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítására alkalmas adat.

A panasz kezelése:

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében a panaszok kezelése a Szolgáltatónál történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az Ügyfelek megkereséseit.

A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét is.

A Szolgáltató a panasz kezelését a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően végzi.

A Szolgáltató a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon Ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja.

A Szolgáltató indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A Szolgáltató a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az Ügyfelet jogorvoslati lehetőségeiről. Válaszadás során a Szolgáltató elsősorban a regisztrált elérhetőségeket használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében. A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 5 (öt) évig őrzi meg.

Jogorvoslati lehetőségek:

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

Abban az esetben, ha az Ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Szolgáltató nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van bíróság eljárását kezdeményezni vagy az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulni. A panaszos az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság (jelenleg a területileg illetékes járási hivatal) elérhetőségéről a <http://jarasinfo.gov.hu> weboldalon tájékozódhat.

Az Ügyfél, illetve a Felhasználók elfogadják a Szolgáltató számítógépes rendszerében rögzített adatok valóságát, esetleges jogvita esetén bizonyítékként ismerik el.

16. ÁSZF MÓDOSÍTÁSA

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot jelen ÁSZF egyoldalú módosítására. Az ÁSZF módosítását a magyar, illetve az Európai Unió által megalkotott jogszabályok változásai is szükségessé tehetik.

A Szolgáltató az ÁSZF módosításáról köteles a Felhasználókat értesíteni.

Az ÁSZF mindenkor módosítása a közzétételkor lép hatályba. A módosítás közzétételét követően a Felhasználó bármely Szolgáltatás ismételt igénybevételével elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a módosított ÁSZF rendelkezéseit.

A Szolgáltató hatályos ÁSZF-je, valamint az ÁSZF korábbi verzió állandó jelleggel elérhetőek, valamint letölthetők a Weboldalról.

17. ZÁRÓ FELTÉTELEK

A jelen ÁSZF-re és az Előfizetői Szerződésre a magyar hatályos jogszabályok rendelkezései irányadóak.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-fel érintett jogviszonyából eredő követeléseinek behajtása érdekében harmadik fél szolgáltatóhoz forduljon és azt a követelés behajtásával megbízza. A követelés megtérülése érdekében tett intézkedések költségei az Ügyfelet terhelik.

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelenné, jogszerűtlenné vagy kikényszeríthetetlené válik, az a fennmaradó rendelkezések érvényességét, jogszerűségét és kikényszeríthetőségét nem érinti.

A Szolgáltató mindent elkövet annak érdekében, hogy a jelen ÁSZF-ből, illetve a közte és az Ügyfél között létrejött Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen nézeteltérést, jogvitát a felek bíróságon kívül rendezzék. Amennyiben az esetleges jogvita tárgyalásos úton nem rendezhető, a jogvitában a hatályos perrendtartási szabályok szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok kizárólagosan jogosultak eljárni.

Jelen ÁSZF hatályos 2020. 08. 31. napjától.

MINOSÍTÉS