

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK SZÁLLÁSHELYMENEDZSMENT-RENDSZER (PMS)

A jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján a **Previo.hu Korlátolt felelősségű társaság** (székhelye: 1119 Budapest, Petzvál József utca 4/a.; cégjegyzékszám: 01-09-397840, adószáma: 27786330-2-43, közösségi adószám: HU27786330; e-mail cím: info@previo.hu, a továbbiakban: „**Szolgáltató**”) szerződést köt a PMS – “Property Management System” elnevezésű rendszert használó szálláshely-szolgáltatókkal (a továbbiakban: „**Ügyfél**”; a Szolgáltató és az Ügyfél a továbbiakban együtt: „**Felek**”, külön: „**Fél**”).

I Általános rendelkezések

1. A szolgáltatás általános leírása

1.1. Definíció/Meghatározás:

A PMS – “Property Management System” egy internet-alapú alkalmazás (továbbiakban: **PMS** vagy szoftver), amihez a Szolgáltatóval szerződésben álló Ügyfél a számítógépén felhasználói név és jelszó segítségével csatlakozik és használja az alkalmazás funkcióit. A **PMS** lehetővé teszi az **Ügyfél** számára, hogy lakóegységeket (pl. szoba, apartman, konferencia terem, wellness részleg, garázs, éttermi asztal stb.) és árakat állítson be, illetve foglalásokat rögzítsen.

A **PMS** lehetővé teszi az **Ügyfél** számára a szálláshelymenedzsment-rendszer felhasználói funkcióinak kezelését, illetve foglalások fogadását és kezelését az **Ügyfél** által a **Szolgáltatóval** kötött, mindenkor érvényes „Megrendelői Szerződés szálláshelymenedzsment-rendszer (PMS) használatára” elnevezésű szerződés (a továbbiakban: „**Szerződés**”) 5., **PMS megrendelt moduljai és használati díjai** pontjában megrendelt funkciókkal.

A **PMS** kizárólagos magyarországi terjesztője a **Szolgáltató**, aki a **PMS** megfelelő működését biztosítja. A **PMS** a szükséges azonosítók (felhasználói név, jelszó, belépési kód) használható, melyeket a **Szolgáltató** a Szerződés megkötéséig - további modulok és étterem menedzsment rendszer megrendelése esetén a Szolgáltató által kiállított számla ellenértékének megfizetését követő 30 napon belül - az **Ügyfél** rendelkezésére bocsát. Az **Ügyfél** a jelszót első belépést követően köteles megváltoztatni. A beüzemelést minden esetben az **Szolgáltató** végzi.

A **Szerződés** alapján az **Ügyfél** jogosult a **PMS** korlátozás nélküli használatára, kivéve a **Szerződés** 5.1. pontban jelzett objektumszám változásokat, valamint az Ügyfél szerződésszegése esetén a Szolgáltató által foganatosítható, jelen **ÁSZF**-ben részletezett intézkedéseket.

1.2. Felhőalapú késztermék

A **PMS** és a megrendelt modulok felhőalapú felhasználását a **Szolgáltató** a **Szerződésben** meghatározott időtartamra saját, fokozott biztonságú szerverén, felhőalapú szolgáltatással, az **Ügyfél** számára egyedileg beállított virtuális felhasználói felületen, frissítéssel, karbantartással és a felhasználáshoz szükséges telefonos és online ügyfélszolgálat, internetkapcsolaton keresztül történő eléréssel biztosítja a **Szerződésben** foglaltak szerint.

Ügyfél a megrendeléssel elfogadta a **PMS**, mint késztermék működését, üzleti logikáját, felépítését, struktúráját. **Szolgáltató** a termék támogatáson kívül nem köteles módosításokat végrehajtani a programban, kivéve, ha a **Felek** között erre vonatkozóan külön megállapodás születik. A **PMS** tartozéka a felhasználói leírás, melyet digitális formában a **PMS** a Segítség menüpontban tartalmaz.

1.3. ÁSZF alkalmazása

A jelen **ÁSZF** rendelkezései kizárólag a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény értelmében vett, gazdasági vagy szakmai tevékenységi körébe eső célból szerződést kötő személyekre alkalmazandó. Az **Ügyfél** által alkalmazott általános szerződési feltételek nem képezik a **Felek** között létrejött szerződés részét, kivéve, ha a **Felek** írásban kifejezetten ettől eltérően állapodtak meg.

Amennyiben a jelen **ÁSZF** olyan szerződési feltételt tartalmaz, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, vagy a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen eltér, az külön figyelemfelhívó tájékoztatásként vastag betűvel került megjelölésre. Az **Ügyfél** a jelen **ÁSZF** elfogadásával megerősíti, hogy ezen szerződési feltételről kifejezett tájékoztatásban részesült, és azt a külön figyelemfelhívó tájékoztatást követően kifejezetten elfogadja.

A **Felek** jogviszonyát a Szerződés és a jelen **ÁSZF** együttesen tartalmazza. A jelen **ÁSZF**-et a Szolgáltató az ajánlata közlésekor, az ajánlat mellékleteként megküldi az **Ügyfél** részére. Amennyiben a Szerződés rendelkezései az **ÁSZF** rendelkezéseitől eltérnek, úgy a Szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni.

Jelen **ÁSZF** 2023. december 15. napjától határozatlan ideig hatályos. A Szolgáltató fenntartja magának az **ÁSZF** megváltoztatásának jogát, ebben az esetben az új **ÁSZF** tartalmát annak hatályba lépése előtt közzéteszi.

II Használati feltételek

II.1. Szerződés időtartama

A **Szerződés** határozatlan időtartamú. A felmondási feltételeket jelen **ÁSZF** II.6. pontja tartalmazza.

II.2. A Szerződés létrejötte

A **PMS** “dobozos” szoftver (vagyis késztermék) az annak használatára vonatkozó szerződés a Szolgáltató ajánlatának az Ügyfél általi elfogadásával jön létre. A **Felek** aláírásával ellátott Szerződés kitöltése és az aláírt példányok Felek általi kicserélése az adminisztrációs folyamat része, azonban a Szerződést – és így az Ügyfél fizetési, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettségét – az ajánlat elfogadása hozza létre az elfogadás napjával. **Ügyfél** tudomásul veszi, hogy az ajánlat elfogadásával közte és a Szolgáltató között felhasználási (licencia) szerződés jön létre. Ügyfél kötelezettséget vállal továbbá a Szerződés cégszerű aláírására és a Szolgáltató részére történő megküldésére.

Ügyfél a megrendelésével egyidejűleg elfogadja, és magára kötelezőnek ismeri el jelen **ÁSZF**-et. A szoftver használati jogával az **Ügyfél** másra át nem ruházható jogot kap arra, hogy a szoftvert használatba vegye (**licenc jog**). **Szolgáltató** a **Szerződésben** rögzített összegnek **Szolgáltató** számlájára történő beérkezését követő 30 naptári napon belül teszi elérhetővé a szoftver használatát. **Ügyfél** díjfizetési kötelezettsége a **Szerződésben** (2.1. A program futtatásához szükséges minimális rendszerkövetelmények) feltüntetett rendszerkövetelményeknek nem megfelelő infrastruktúra rendelkezésre állása, továbbá a szoftver használatának mellőzése esetén is fennáll. **Ügyfél** minden számítógépének, amelyről a szoftvert el kívánja érni, meg kell felelnie a szoftver alapvető rendszer-követelményének melyeket a jelen **ÁSZF** 1. sz. melléklete tartalmaz.

A **Szolgáltató** külön díj ellenében biztosítja az **Ügyfelek** részére a szoftver egyedi testre szabását, továbbfejlesztését. Az egyedi fejlesztéseket minden esetben a **Szolgáltató** szakemberei végzik. Az egyedi fejlesztési igényekre vonatkozó árajánlatot a **Szolgáltató** a felmerülő igények alapján határozza meg és készíti el. Az **Ügyfél** az egyedi megoldásokat a **Szolgáltató** megkeresése útján, és a vele folytatott egyeztetéseket követően veheti igénybe, azokat a szerződéses feltételekben történő megállapodást és részletes specifikációt követően rendelheti meg.

II.3. Teljesítés

Szolgáltató az ajánlat elfogadása esetén az ajánlatnak megfelelő módon számlát állít ki és küld meg az Ügyfél részére. Sürgősségi beüzemelés kizárólag a PMS rendszerhez igényelhető, ennek feltételeit a Felek külön megállapodása rendezzi. Ebben az esetben a **Szerződésben** megjelölt sürgősségi felár ellenértékének beérkezése után kezdhető meg a **Szolgáltató** részéről a beüzemelési folyamat.

Sürgősségi felár (a Channel management rendszer és a Weboldal megrendelése esetén nem kérhető):

- **2 - 5 munkanap 40 000 Ft + Áfa**
- **6 - 15 munkanap 25 000 Ft + Áfa**
- **16 - 24 munkanap 15 000 Ft + Áfa**

A szolgáltatás akkor minősül teljesítettnek, amennyiben – megrendelés esetén – az alábbiak mindegyike teljesül:

- Megtörténik az Ügyfél fiókjának a létrehozása,
- átadásra kerülnek a szoftver elindításához szükséges belépési adatok, kódok,
- A **Szerződésben** szereplő valamennyi modul és eszköz átadásra, beüzemelésre került a **Szerződésben** rögzített módon és helyszínen. Az egyes modulok használata vagy annak mellőzése a továbbiakban Ügyfél személyes igényeitől függ, a szoftver használatának mellőzése nem mentesíti Ügyfelet a fizetési kötelezettség alól.
- A **Szerződésben** rögzített 4 órás személyes vagy távoli betanítás megtartásra került. A **Szerződésben** rögzített 4 oktatási óra történhet 1X4 vagy 2X2 bontásban, az **Ügyfél** igénye szerint. A 2X2 óra bontás feltétele, hogy mindkét oktatás 1 hónapon belül történjen.
- **Ügyfélnek** lehetősége van a Szerződésben foglaltakon felül oktatást kérni. Amennyiben az **Ügyfél** jelzi, hogy további oktatásra tart igényt, annak a költsége online esetben 40.000 Ft.+áfa/alkalom, személyes oktatás esetében 69.000 Ft.+áfa/alkalom, melyet a területileg illetékes kolléga tart. Ezen összeg tartalmazza a kilométer díjat is. Az előre egyeztetett oktatási időpont 24 órával a kezdési időpontot megelőzően módosítható.

A PMS egyes moduljainak használatához (pl. channel manager, online fizetési integráció, weboldal kialakítása) harmadik személlyel kötött további szerződés megkötése szükséges. Ezek tekintetében a Szolgáltató a szolgáltatás díját a Szerződésben meghatározott időponttól számítja fel, így biztosítva, hogy az Ügyfélnek elegendő idő álljon a rendelkezésére a szükséges szerződések megkötésére. A szerződés létrejöttét követő 31. naptól az Ügyfél fizetési kötelezettsége e szolgáltatási modulok tekintetében akkor is fennáll, amennyiben a szükséges szerződéseket nem kötötte meg, a további szolgáltatók szolgáltatásait nem veszi igénybe.

II.4. Szolgáltató által nyújtott eszközök

Szolgáltató aktuális kínálatából **Ügyfél** bérelhet vagy vásárolhat a szoftver futtatásához szükséges számítástechnikai eszközöket (a továbbiakban: eszköz vagy eszközök), az alábbiak szerint:

II.4.1. Megvásárlás: **Ügyfél** az eszközt a **Szolgáltató** aktuális árlistájában szereplő áron vásárolja meg. A teljes vételár megfizetéséig a **Szolgáltató** a tulajdonjogát fenntartja az eszközökön. **Az megvásárolt eszközökre a Szolgáltató 1 éves garanciát biztosít.**

II.4.2. Bérlet: A bérlet feltételeit az alábbi megkötések szabályozzák:

II.4.2.1. A Szerződés fennállásának idejére **Szolgáltató** a bérelt eszközökre jótállást vállal. Amennyiben a **Szerződés** bármilyen okból megszűnik, úgy **Ügyfél** köteles haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül visszaszolgáltatni az eszközöket **Szolgáltató** részére (azokat az **Ügyfél** semmilyen jogcímen nem jogosult visszatartani). Amennyiben az **Ügyfél** nem szolgáltatja vissza az eszközöket, vagy a rendes kopáson túl károsodott eszközöket ad vissza, úgy köteles azok aktuális listaárát haladéktalanul, de legkésőbb 10 munkanapon belül megfizetni. **A hibás, súlyosan sérült eszközöket**

Szolgáltató nem köteles visszavenni, hanem követelheti azok Ügyfél általi, könyv szerinti értéken történő megvásárlását.

II.4.2.2. Az eszközök megfelelő beüzemeléséért és működtetéséért az Ügyfél a felelős. A nem rendeltetésszerű, vagy jogellenes használatból (pl. nem jogtiszt szoftverek alkalmazásából) eredő károkért a **Szolgáltató** nem felelős.

Eszközök Ügyfélhez történő eljuttatása Szolgáltató költségén történik, bérlet esetén, a bérleti idő lejártával Ügyfél saját költségén juttatja vissza **Szolgáltatóhoz**. Szolgáltató indokolt esetben cserekészüléket tud biztosítani Ügyfél részére.

Meghibásodás esetén haladéktalanul értesíteni kell a **Szolgáltatót**, illetve utasítása szerint lehetővé tenni a helyszíni javítást, vagy átadni az eszközt garanciális javításra. A hibás eszköznek a hiba észlelését követő használatából eredő károkért **Szolgáltató** nem vállal felelősséget.

II.5. A szerződés módosítása

A **Szolgáltató** jogszabályváltozás, a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás, a díjak módosulása, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges feltételek, valamint új szolgáltatás bevezetése esetén jogosult a **Szerződés**, illetve a rendszerkövetelmények (lásd jelen **ÁSZF** 1. számú melléklet) egyoldalú módosítására. Az esetleges módosításokról a **Szolgáltató** azok hatálybalépése előtt 30 nappal (postai úton, tértivevényes ajánlott levél formájában, vagy elektronikus úton, e-mailben, a fogadó **Fél** által a kézbesítést / olvasást visszaigazolván) értesíti az **Ügyfelet**.

Amennyiben **Ügyfél** a módosításokat nem fogadja el, jogosult a szerződést 30 napra felmondani.

Jelen **ÁSZF** alapján az **Ügyfél** előzetes hozzájárulását adja ahhoz, hogy a **Szolgáltató** a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. ("Ptk.") 6:208.§-6:210.§-ban foglaltak szerint az **Ügyfél** jelen **ÁSZF** alapján létrejött **Szerződését** (és ezzel együtt az abban rögzített jogait és kötelezettségeit) harmadik személyre ("**Jogutód**") átruházza. Függetlenül a jelen **ÁSZF** bármely más rendelkezésétől, a jelen pont szerinti szerződésátruházás esetén az **Ügyfél Szerződésének** teljesítéséhez szükséges valamennyi (ideértve historikus és jelenlegi) adat, információ, adatbázis átadásra kerül a **Jogutód** részére; az átadáshoz az **Ügyfél** hozzájárulását megadottnak kell tekinteni. Az így átruházott jogviszony tartalma megegyezik a jelen **ÁSZF** alapján a **Szolgáltató** és az **Ügyfél** között létrejött **Szerződésben** foglaltakkal, és az átruházás napjától hatályosan a **Szolgáltató** helyébe teljes mértékben a **Jogutód** lép, őt kell szolgáltatónak tekinteni. A **Szolgáltató**nak a **Felek Szerződésébe** így belépő **Jogutódját** attól a naptól fogva terhelik és illetik meg a **Felek** között (a jelen **ÁSZF** alapján) létrejött **Szerződés** szerinti kötelezettségek és jogok, amelyik napot a **Jogosult** (mint szolgáltató) az **Ügyfél** részére elektronikusan közzétett értesítésében meghatározta. A **Szolgáltató** köteles a változásról az **Ügyfelet** legkésőbb a változás várható napját megelőző 15 napon belül e-mailben tájékoztatni. A **Jogutód**, mint szolgáltató az **Ügyfelet** a változás tényleges napjáról annak megtörténtét követően tájékoztatja.

II.6. A szerződés megszűnése, megszüntetése

A szerződés az alábbiak szerint szüntethető meg:

- bármely **Fél** rendkívüli felmondásával;
- bármely **Fél** rendes felmondásával;
- a **Felek** közös megegyezésével.

A **Szerződés** megszűnik bármely **Fél** jogutód nélküli megszűnésével, továbbá a bármely **Fél** ellen meginduló felszámolási- vagy csődeljárás jogerős megindulásának pillanatában, külön közlés nélkül is. Amennyiben a **Szolgáltató Szerződésben** vállalt kötelezettségeinek teljesítése az **Ügyfél** érdekkörében foglalt okból hiúsul meg, a szerződés megszűnik. Ebben az esetben **Szolgáltató** mentesül a **Szerződésből** eredő teljesítési kötelezettsége alól, és a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését, valamint az általa már teljesített szolgáltatások során felmerült és igazolt költségek ellenértékét, továbbá, továbbá a szoftver értéke 5%-ának megfelelő kötbért követelheti az **Ügyféltől**.

Rendes felmondás esetén a **Szerződést** bármely **Fél** felmondhatja a másik **Félnek** címzett írásbeli értesítés megküldésével (postai úton, tértivevényes ajánlott levél formájában, vagy elektronikus úton, e-mailben, a fogadó **Fél** által a kézbesítést / olvasást visszaigazolván), 30 napos felmondási idővel. Amennyiben a hónap végéig 30 napnál kevesebb van hátra a felmondás közlésének hónapjában, akkor a szerződés a felmondás közlését követő hónap utolsó napján szűnik meg.

Bármely **Fél** jogosult a **Szerződést** rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal felmondani, ha a másik **Fél** a **Szerződésből** eredő köteletségét súlyosan megszegi. A **Szolgáltató** oldaláról súlyos szerződésszegés a megrendelt szoftver rendelkezésre bocsátásának, valamint a szoftverhez tartozó kiegészítő szolgáltatások nyújtásának – kimentés nélküli – elmulasztása. **Ügyfél** részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen fizetési kötelezettségének elmulasztása, 30 napot meghaladó késedelme, illetve a **Szolgáltató** szellemi tulajdonjogának, üzleti titkainak, vagy jóhírének bármilyen módon történő megsértése. A **Szolgáltató** azonnali hatállyal felmondhatja a **Szerződést**, ha az **Ügyfélnek** 30 napon túli lejárt tartozása van vele szemben, vagy az **Ügyfél** ellen felszámolási, végelszámolási vagy kényszertörlési eljárást kezdeményeznek, illetve a **Szerződésben** foglaltakat az **Ügyfél** megszegte.

Az **Ügyfél** 15 napot meghaladó fizetési késedelme esetén a **Szolgáltató** jogosult a **Szerződés** szerinti szolgáltatásai szüneteltetésére. Az **Ügyfél** hibájából lekapcsolt rendszer visszakapcsolási díja 40 000 + ÁFA.

Felek kijelentik, hogy a **Szolgáltató** bármely szerzői jogának megsértése esetén az **Ügyfél** köteles a szoftvernek a jogsértés elkövetésekor aktuális listaárának 100%-ával megegyező kötbért megfizetni. A **Szerződés** megszűnése esetén a **Felek** kötelesek egymással elszámolni. Az **Ügyfél** köteles az addig teljesített szolgáltatások arányos díját megfizetni.

A **Szerződés** hatálya alatt megszerzett kedvezmények – a jogutódlás esetét kivéve – nem ruházhatók át, és a **Szerződés** megszűnése esetén elvesznek.

A **Szerződés** megszűnésével véget ér a **Szolgáltató** szolgáltatási kötelezettsége, és azon kötelezettsége is, mely szerint az **Ügyfél** számára a szoftverhez kötődő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat biztosít. A már megrendelt szoftvert, illetve szolgáltatást a megrendelés beérkezését követő 24 órán belül az **Ügyfél** írásban és elektronikus úton is továbbított lemondó nyilatkozattal további jogi következmények nélkül lemondhatja.

A megrendelés beérkezését követő 24 órán túl az elállás joga díjmentesen nem gyakorolható. A lemondási határidő elteltét követően a lemondásra a szoftver beüzemelési díjának 70%-ának megfelelő összegű bánatpénz megfizetése mellett van lehetőség. Az elállás joga a szoftver **Ügyfél** részére történő hozzáférhetővé tételéig gyakorolható.

A **Szerződés** bármilyen módon történő megszűnésével, vagy megszüntetésével bizonyos rendelkezések továbbra is érvényben és hatályban maradnak, különösen az üzleti titkok és bizalmas információk védelmére vonatkozó rendelkezések.

II.7. Fizetési feltételek

A **Szolgáltató** terméke/szolgáltatásai ellenében történő fizetés mértéke és lejáta, a Szerződéskötéskor érvényes, jelen **ÁSZF** elválaszthatatlan részét képező **Szerződés** alapján történik. A **Szerződésben** feltüntetett árak nem tartalmazzák a mindenkor érvényes ÁFA díját. Az ajánlat elfogadása alapján a **Szolgáltató** számlát állít ki, illetve az **Ügyfél** részére – az **Ügyfél** által megadott adatok alapján - kiküldi az általa aláírt Szerződést, amely tartalmazza az egyszeri, beüzemeléshez kapcsolódó díjakat a szerződésben és a megrendelésben részletezettek szerint, valamint eszközbérlet esetén az első két havi eszközbérleti díjat, ami a beüzemelést követő első két teljes hónap bérleti díjában jóváírásra kerül. A modulonkénti havidíjak számlázásának induló dátumát a Felek a szerződésben határozzák meg. Szoftverbérleti szolgáltatás esetén a szolgáltatás havidíjának fizetése minden hónapban előre, a **Szolgáltató** által kiállított számla alapján történik. A folyamatos szolgáltatás esetén a szolgáltatás havi díjának fizetése minden hónapban előre, a **Szolgáltató** által kiállított számlán szereplő bankszámlaszámra történő utalás alapján történik. Szolgáltató a számlát minden hónap 6. napjáig az adott hónapra vonatkozóan előre állítja ki 8 napos fizetési határidővel. Amennyiben a szoftver rendelkezésre bocsátásának napja a hónapon belülrre esik, **Szolgáltató** az adott óra vonatkozó töredékhónapra a szoftver átadásának napjától számítva töredékhavi számlát állít ki. A töredékhónapra eső díj a szolgáltatás havidíjának a töredékhónapra eső, napokra arányosított része. A **Szolgáltató** a szolgáltatás díját egyoldalúan megemelhetheti, amennyiben arról írásos tájékoztatást küld az **Ügyfélnek**, legalább 30 nappal a díjemelést megelőzően. Amennyiben az **Ügyfél** nem mondja fel a **Szerződést** a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint, harminc napos felmondási idővel legkésőbb addig az időpontig, míg az emelés esedékessé válik, úgy rá a továbbiakban az emelt szolgáltatási díjak vonatkoznak. Az **Ügyfél** fizetési késedelme esetén a **Szolgáltató** a törvényes mértékű késedelmi kamatra igényt tart.

Az **Ügyfél** bármilyen fizetési késedelme esetén az **Ügyfél** vállalja a behajtási költségátalány, valamint a késedelmi kamat megfizetését a **Szolgáltató** részére, ami a minden késedelmes napra jutó összeg 5%-a, hacsak szerződő **Felek** minden egyes esetre vonatkozóan írásban nem rendelkeznek másként. Minden **Szerződés** szerinti késedelmi

kamat összege a fizetési felszólítást (postai vagy elektronikus úton) követő 8 (nyolc) nap múlva kerül megfizetésre.

Az **Ügyfél** beleegyezését adja, hogy a fizetési értesítések (számlák) elektronikus úton -e-mailben, PDF formátumban- kerülnek kibocsátásra és postázásra. **Ügyfél** írásban kérheti a számlák papír alapú továbbítását adott címre. A szoftver használatáért fizetett díjakat előre kell fizetni a választott számlázási időszak alapján. **Szolgáltató** nem köteles a kifizetett díjakat visszautalni.

II.8. Az Ügyfélre vonatkozó felhasználási feltételek

A **Szolgáltató** a szoftver-termékhez egy nem kizárólagos, nem átruházható, időben a **Szerződés** időtartamára korlátozott használati jogot ad az **Ügyfélnek**, az alábbi szabályok szerint:

Ügyfél jogai az adott szoftver rendeltetésszerű használatára korlátozódnak, mely megrendelés esetén magába foglalja a jelen **ÁSZF** további fejezeteiben részletezett kiegészítő szolgáltatásokat is.

A szoftverrel kapcsolatos valamennyi jogot a **Szolgáltató** fenntartja. Tilos a szoftver mindennemű jogosulatlan használata. **Ügyfél** nem jogosult a szoftvert másolni, harmadik személynek átadni vagy harmadik személy számára elérhetővé tenni, bérbe vagy kölcsön adni, megváltoztatni vagy máshogy átalakítani.

Egyéb jogokra vonatkozó jogfenntartás mellett a **Szolgáltató** a licenc jogot megszüntetheti és a további szoftverhasználatot megtilthatja, amennyiben az **Ügyfél** a jelen **ÁSZF**-ben foglalt rendelkezéseket és feltételeket megszegi. Ebben az esetben az **Ügyfél** köteles a szoftver összes, számára elérhető példányát haladéktalanul megsemmisíteni, és licenc joga megszűnik.

A Szolgáltató egyebekben szavatol azért, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, amely az Ügyfél használati jogának gyakorlását zavarná, akadályozná vagy ellehetetlenítené.

II.9. Terméktámogatás

Jelen szoftver licenc jogával **Ügyfél** a **Szerződés** időtartamára magyar nyelvű terméktámogatást és verzió-követési szolgáltatásban részesül. A terméktámogatás a mindenkor átadott licencek teljes terjedelmére vonatkozik.

A **Szolgáltató** azonnali hatállyal felfüggesztheti a terméktámogatási szolgáltatás teljesítését, ha az **Ügyfél** nem teljesítette határidőre a szolgáltatási díj kifizetését. A terméktámogatás keretein belül a **Szolgáltató** az alábbi szolgáltatásokat biztosítja az **Ügyfél** részére:

- Jogszabálykövetés;
- Javító készletek;
- Frissítés, upgrade, fő verzió belüli alverzió frissítések;

- Hatályosság megőrzésének garanciája;
- Tanácsadás és támogatás.

II.9.1. Ügyfélszolgálat (support)

Ügyfél a licenc jogának fennállása alatt jogosult telefonos vagy írásbeli segítségnyújtást kérni. Az ügyfélszolgálat keretén belül nyújtott telefonos vagy írásbeli segítség a szoftver felhasználására vonatkozó egyszerű kérdések megválaszolására és telefonon történő rövid kezelési segítségnyújtásra terjed ki az alább látható táblázat alapján és feltételei szerint. A havidíj tartalmaz havi maximálisan 1 óra időtartamú, telefonos, írásbeli vagy távoli asztal megoldással történő támogatást.

Az ügyfélszolgálat az alábbi tevékenységeket végzi a szolgáltatás részeként térítésmentesen:

Tevékenység	Munkaidő Hétköznapi 8-17 óráig	Ügyelet Hétköznapi 17-22 óráig, hétfőn és ünnepeken 8-22 óráig
Számlázási hibaelhárítás és segítségnyújtás	X	X
IFA tájékoztatás	X	
KSH jelentéssel kapcsolatos segítségnyújtás, kérdések	X	
Csoportos és egyéni foglalásokkal kapcsolatos segítségnyújtás	X	
Beépíthető foglalkoztatási motor beállítása, paraméterezése	X	
CRM és hírlevél küldés beállítása	X	
CHM beállítások, hibák (ár eltérés, teltház, OTA beállításokkal összefüggő hibák esetén segítségnyújtás)	X	
Rendszer működését érintő hibaelhárítás	X	X
Szerep / jogosultság / jelszó beállítás	X	X
Egyéb	X	

Az ügyfélszolgálat a következő tevékenységeket díjazás ellenében végzi:

- Árlista feltöltés
- Regisztráció (NTAK, NAV, OTA, Webpay stb.)
- Foglalások rögzítése
- Számla kiállítás, sztornózás
- OTA beállítás CHM esetén

- Számítógépes- és Windows kezelői tanácsadás

Az ügyfélszolgálat hatálya alá nem eső tevékenységeket a **Szolgáltató** az alábbi díjak ellenében végzi:

Telefonos / írásbeli / távoli asztal megoldással történő támogatás

Munkaidőben: 8.000 Ft + Áfa / óra

Ügyeleti időben: 10.000 Ft + Áfa / óra

Kiszállás szükségessége esetén:

Minden megkezdett óra 8.000 Ft + Áfa / fő / megkezdett óra

Kiszállási díj, Szombathely, Budapest 7.000 Ft + Áfa / alkalom

Km díj 150 Ft + Áfa / km

A Weboldal havidíja 2 óra havi terméktámogatást biztosít. E mérték fölött a Szolgáltató 30 percenként 5.000,- Ft ügyfélszolgálati díjat számláz az ügyfél részére.

Ezen szolgáltatások elvégzésére Szolgáltató csak az ezirányú felkérésre adott, kifejezett visszajelzése után köteles.

Ügyfél köteles a **Szerződésben** megadott elérhetőségének változásait **Szolgáltatónak** bejelenteni; ennek elmulasztásából eredő károkért **Szolgáltató** nem vállal felelősséget. Kizárólag regisztrált telefonszámról és e-mail címről fogadunk el bejelentést.

Az ügyfélszolgálat nem terjed ki többek között az alábbiakra:

- Helyszíni segítségnyújtásra és karbantartásra;
- Egyedi nyomtatványok módosítására;
- Telepítésre;
- Rendszerkialakítására, konzultációra;
- Szaktanácsadásra;
- Könyvelési- és ügyviteli tanácsadásra;
- Jogi tanácsadásra;
- Az **Ügyfél** által használni kívánt hardver-eszközöknek a **Szolgáltató** szoftvereinek fogadására való alkalmassá tételére, valamint a **Szolgáltató** szoftvereinek használatán kívülre eső hardverhibák-, illetve a szoftverütközések elhárítására;

A fenti szolgáltatások, valamint az egyéb szolgáltatások (adatbázis sérülések javítása, cégnév és adószám, változás követése, új termékkód kiadása) díjszabását az **Szolgáltató** mindenkor hatályos árlistája tartalmazza.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a **Szolgáltató** bármilyen szolgáltatást csak az ajánlata elfogadása esetén és alapján az ajánlata elfogadása esetén és alapján tud visszaigazolni és teljesíteni. A **Szolgáltató** fenntartja a jogot, hogy az ingyenes és fizetős szolgáltatások körét módosítsa.

A technikai ügyfélszolgálat (hibabejelentési szolgáltatás) **igénybe vehető e-mailes vagy telefonos úton** minden nap 8-22 óra között.

Munkaidő: Hétköznapokon 8-17 óráig.

Ügyeleti idő: Hétköznapokon 17-22 óráig, hétvégén és ünnepnapokon 8-22 óráig.

Support telefonszám: +36 1 445 3737
Support e-mail cím: support@previo.hu

II.10. Felelősség és kártérítés

II.10.1. Szolgáltató a szoftvert „adott állapotában” bocsátja **licencbe** és a **Szolgáltató** a jogszabályok által megengedett mértékig kizár mindennemű – akár kifejezett, akár ráutaló magatartáson alapuló – felelősséget, beleértve (de nem kizárólagosan) az alábbiakat: üzleti haszon elmaradása, az üzleti tevékenység félbeszakadása, üzleti információk, adatok elvesztéséből, adattovábbítás megghiúsulásából eredő károk esetében. **Szolgáltató** kizárja továbbá azon kártérítési felelősségét, amely a szoftver használatából vagy használhatatlanságából ered, még abban az esetben is, ha **Szolgáltatót** tájékoztatták az ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről, továbbá azon vélelmezett garanciát, mely a forgalomképessegre vagy adott célnak való megfelelésre vonatkozik. **Szolgáltató** kifejezetten kizárja felelősségét a tekintetben, hogy a szoftver megfelel az **Ügyfél** követelményeinek, vagy, hogy a szoftver működése zavartalan vagy hibamentes lesz. **Szolgáltató** kártérítési felelőssége egyéb esetekben sem haladhatja meg a bérleti díj kettő havi bérleti díjának összegét.

A szoftver a technika jelenlegi állása szerint megfelelően működő termék. Amennyiben valamely későbbi technikai fejlődés által hozott megoldásra alapozva kiderül, hogy a szoftver működése, összetétele vagy belső folyamata hibás, vagy nem megfelelő, úgy az abból fakadó valamennyi közvetlen vagy következményes kárért való felelősségét **Szolgáltató** kizárja.

A **Szolgáltató** felelősségének említett korlátozásai nem érvényesek arra az esetre, ha a **Szolgáltató** gondatlansága halált vagy személyi sérülést okozott, és nem módosítják a törvény által előírt azon felelősséget, amelyet tisztességtelen üzleti magatartás / megtévesztés esetére alkalmazni kell.

II.10.2. Ügyfél köteles rendszerét és programjait úgy kialakítani például megfelelő biztonsági intézkedések útján vírusok -, illetve azok terjedésének megelőzése, továbbá illetéktelen behatolók ellen, hogy a biztonság, a feddhetetlenség, a szoftver elérhetősége ne csökkenjen.

II.10.3. Ügyfél köteles a jelszavakat, illetve a hozzáférési adatokat, melyeket a szoftver esetében használ, titokban tartani. Köteles azon szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére is, melyeket egy harmadik fél az ő hozzáférési adataival és jelszavaival használ vagy megrendel. **Ügyfélnek** haladéktalanul tájékoztatnia kell **Szolgáltatót**, amint tudomást szerez arról, hogy egy jogosulatlan harmadik fél ismeri hozzáférési adatait vagy jelszavait. Emellett az **Ügyfél** köteles jelszavát azonnal megváltoztatni, ha úgy gondolja,

hogy ahhoz egy harmadik fél hozzáférhetett.

II.10.4. Az **Ügyfél** felelős minden olyan tevékenységért, amely az ő felhasználóneve és jelszava, vagy az általa kiosztott egyéb felhasználói hozzáférések felhasználásával történt.

II.10.5. Az **Ügyfél** felel a maga oldaláról szükséges használati előfeltételek megteremtéséért, a megfelelő hardvereszközök biztosításáért, a telekommunikációs kapcsolatért az **Ügyfél** és **Szolgáltató** szervere között. A szoftver csakis megfelelő és élő internet kapcsolat mellett használható. Amennyiben az **Ügyfél** nem biztosítja a rendszerkövetelményeket, a **Szolgáltató** tájékoztatja a szükséges elvégzendő intézkedésekről és azok költségéről, melyeket külön árajánlat és megrendelés alapján biztosít.

II.10.6. Amennyiben az **Ügyfél** több személynek is hozzáférést biztosít a szoftverhez, az **Ügyfél** felelős az egyes személyek jogosultsági szintjeinek megfelelő beállításáért. A **Szolgáltató** minden, a nem megfelelő jogosultsági szintek kiadására visszavezethető kár felelősségét az **Ügyfélre** hárítja.

II.10.7. A **Szolgáltatót** nem terheli felelősség érdekkörén kívül bekövetkezett, vagy érdekkörén kívül a szoftver használatának korlátozását okozó hibákból eredő károkért. A **Szolgáltató** érdekkörébe esik a szoftver központi szerver rendszere. Ezen érdekkörök jelentik a **Felek** szerződésszerű teljesítéséért vagy szerződésszegésért való felelősségének megállapításához szükséges elhatárolási pontokat.

II.10.8. Az **Ügyfél** köteles a **Szolgáltatót** az egyértelműen felismerhető hibákról tájékoztatni és megfelelő mértékben támogatni a hiba elhárítása során. A programhiba bejelentése csak írásban, az észlelt hiba reprodukálhatóságát elősegítő futtatási környezeti leírással tehető meg. A programjavításra csak a **Szolgáltató** telephelyén van lehetőség. A programhiba megállapítására kizárólag a **Szolgáltató** jogosult. Ha a hiba nem minősül programhibának, akkor az **Ügyfél** köteles a hibaelemzésért és a hiba megoldásáért az aktuálisan érvényes ügyfélszolgálati árlista alapján megállapított díjat megfizetni.

II.10.9. Az **Ügyfél** köteles tartózkodni jelen **ÁSZF** tárgyára vonatkozó minden jogszabályellenes tevékenységtől, továbbá hatósági előírások és **Szerződéses** kikötések megsértésétől.

II.10.10. A **Szolgáltató** kijelenti és szavatolja, hogy a **Szerződés** teljesítése során kizárólag jogtiszta szellemi terméket használ fel, valamint megfelelő jogosultságot szerzett azoknak a Szerződés céljára történő felhasználására, illetőleg használatának a Szerződés feltételei szerint az **Ügyfél** részére történő átengedésére. A **Szerződés** teljesítése során a **Szolgáltató** által saját nevében végzett tevékenységek során létrejövő szellemi alkotások tulajdonjoga a **Szolgáltatót** illeti meg. **Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szoftver használatával semmilyen szellemi tulajdonjogot nem szerez azon, a jelen ÁSZF-ben kifejezetten megjelölt felhasználási jogokon kívül.**

II.10.11. Az **Ügyfél** által a **Szolgáltató** szerverein elhelyezett anyagok és adatok tartalmáért, az elhelyezett anyagokkal kapcsolatos szerzői jogvédelmi rendelkezések betartásáért kizárólag az **Ügyfél** felelős. A **Szolgáltató** nem vizsgálja az **Ügyfél** által a **Szolgáltató** szerverein elhelyezett anyagok és adatok jogtisztaságát.

II.10.12. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért a **Szolgáltató** nem felelős.

II.10.13. A számítógépes szoftverek komplex természetéből adódóan a **Szolgáltató** nem garantálja, hogy a szoftver teljesen hibamentesen vagy bármilyen zavar nélkül működik, illetve, hogy minden berendezéssel és szoftver konfigurációval kompatibilis. A biztonságos üzemelés érdekében fontos, hogy a használat megkezdése előtt és a kezelés során az **Ügyfél** valamennyi utasítást és tanácsot betartsa, és a megrendelés előtt számítógépeinek és internetes hálózatának paramétereit és a használt vagy használni kívánt szoftverek jellemzőit mérlegelje, illetőleg szükség esetén **Szolgáltató** véleményét kikérje. Az **Ügyfél** minden számítógépének, melyről a szoftvert el kívánja érni, meg kell felelnie a szoftver alapvető rendszerkövetelményének, amit **Szolgáltató** az **ÁSZF-ben** és a **Szerződésben** is közzétesz.

II.10.14. A **Szolgáltató** a szoftver folyamatos üzemeltetéséért 95%-os helytállást vállal. Az előre tervezett, ülemszerű leállásokról az **Ügyfelet** előzetesen értesíti. A **Szolgáltató** körülményekintő eljárása ellenére is olykor adódhat váratlan üzemszünet, vagy javítás miatti leállás. Ez esetben a **Szolgáltató** törekszik a felmerült hibákat, illetve az üzemszünet okát mielőbb kijavítani. Az üzemszünetből eredő kárért, a szolgáltatás átmeneti elérhetetlenné válásáért a **Szolgáltató** nem tartozik felelősséggel.

II.10.15. A **Szolgáltató** nem vállal felelősséget semmilyen közvetett vagy közvetlen kárért (például, de nem kizárólagosan felsorolva, így egyéb lehetőséget sem kizárva: adatvesztés, üzleti haszon elmaradása, üzleti tevékenység félbeszakadása, egyéb anyagi veszteségek), mely a szolgáltatás használatából vagy esetleges gátolt működéséből ered, továbbá a vis maior eseményből eredő károkért, ide nem értve a Ptk. 6:526. §-ban foglaltakat.

II.10.16. A **Szolgáltató** nem felel továbbá azokért a károkért, melyek az **Ügyfél** hálózatának átalakításából (tipikusan például router csere, áthelyezés, új eszközök bekötése, switch csere, modem csere, operációs rendszer cseréje, PC és periféria csere, kábelezés) vagy a **Szolgáltató** által beállított konfiguráció megváltoztatásából erednek, amennyiben azokat az **Ügyfél** előzetesen nem egyeztetette a **Szolgáltatóval**. Az ebből adódó károk helyreállítása külön megrendelés tárgyát képezik, melynek költségei az **Ügyfelet** terhelik.

II.10.17. A Szolgáltatás csakis élő internet kapcsolat mellett használható.

II.11. Szavatosság és jótállás

A **Szolgáltató** igazolást ad a szoftver jogtisztaságára vonatkozóan. A **Szolgáltató** garantálja a szoftvert tartalmazó adathordozó anyag- és gyártási hibamentességét, rendeltetésszerű használat esetén a szoftver használatba vételétől a **Szerződés** fennállásának idejére jótállást vállal. A programokra vonatkozó jótállás érvényesítése a **Szolgáltató** budapesti (1119 Budapest, Petzvál József utca 4/A.) telephelyén történik. Hibás teljesítésnek minősül, ha a hiba oka a nem megfelelő kódolásra, üzleti logikára vezethető vissza. A szavatosság és jótállás az üzembe helyezés kori specifikációkra érvényes. Ennek megváltozása (különösen az operációs rendszer, böngésző, Java, hardver infrastruktúra változás) nem tartozik e körbe. Nem tartoznak e körbe továbbá a jogszabályi környezet változásából adódó frissítések, melyek elvégzésére a **Szolgáltató** díjmentesen köteles.

Hibás teljesítés esetén az **Ügyfél** kérhet árkedvezményt vagy rendkívüli felmondással megszüntetheti a szerződést.

A **Szolgáltató** visszavásárlási garanciát nem vállal.

III Jogérvényesítési lehetőségek

III.1. Panaszügyintézés, ügyfélszolgálat

Ügyfél a **Szolgáltató** tevékenységével kapcsolatos kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Cégnév: Previo.hu Kft.
Levelezési cím: 1119 Budapest, Petzvál József utca 4/a.
Telefonszám: +36 1 445 3737
E-mail: adminisztracio@previo.hu

A **Szolgáltató** a tevékenységével kapcsolatos kifogásra, annak a **Szolgáltató** ügyfélszolgálatára történt beérkezését követően legkésőbb 48 órán belül - melybe a munkaszüneti napok ideje nem számít bele - érdemben válaszol, megjelölve a jogérvényesítés lehetősége esetén a jogérvényesítés lehetséges helyét, módjait, valamint az arra nyitva álló határidőket.

III.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

A **Felek** kijelentik, hogy esetleges vitás kérdéseket békés úton kívánják rendezni. Amennyiben a **Szolgáltató** és az **Ügyfél** között esetlegesen fennálló jogvita a **Szolgáltatóval** való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az **Ügyfél** számára:

Közvetítői eljárás: A **Szerződéssel** kapcsolatos jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az **Ügyfél** és **Szolgáltató** közös megegyezéssel eljárást kezdeményezhetnek az igazságügyért felelős miniszter által vezetett névjegyzékben szereplő bármely közvetítőnél.

Bírósági eljárás: **Ügyfél** jogosult a **Szerződéses** jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint, a **Szolgáltató székhelye szerint illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság előtt**.

IV Vegyes és záró rendelkezések

IV.1. Vis maior

A **Felek** vis maiornak tekintenek minden, valamely **Felet** szerződésszerű teljesítésében korlátozó, akadályozó eseményt vagy történést, amely kívül esik azon körön, amelyet a

Felek ésszerűen befolyásolni képesek. Amennyiben bármely **Felet** vis maior sújtja, köteles erről haladéktalanul értesíteni a másik **Felet**, kitérve a szóban forgó vis maior természetére és mértékére. Tekintet nélkül a **Szerződés** más rendelkezéseire, egyik Fél sem tekinthető szerződésszegőnek, vagy más módon felelősnek, a késedelemért és a kötelezettségek hiányos vagy nem megfelelő teljesítéséért, amelynek oka olyan vis maior, amelyről a **Fél** a másik **Felet** ésszerű időn belül értesítette.

A vis maiorra hivatkozó **Félnek** kötelessége, hogy minden ésszerű lépést elkövessen a vis maior helyzetből adódó károk enyhítéséért, illetve azok elhárításáért. A vis maiort kiváltó ok megszűnése után e tényről a másik **Felet** haladéktalanul értesíti.

IV.2. Kapcsolattartás, változás bejelentés

Felek megállapodnak, hogy minden értesítést, nyilatkozatot írásban, postai úton (tértivevényes ajánlott levél formájában) vagy e-mail útján kell megküldeni a másik **Fél** címére. **Felek** az e-mailben érkező értesítéseket, nyilatkozatokat is kötelesek egymástól elfogadni. Az e-mailben küldött értesítések, nyilatkozatok és üzenetet tartalmazó írott jegyzékek akkor tekintendők átadottnak, amikor azok a címzett számára hozzáférhetővé válnak, a postai küldemények pedig akkor, amikor a kézbesítést igazoló tértivevényt a küldő fél visszakapta.

A **Felek** kölcsönösen kötelesek a megjelölt kapcsolattartó személyében, adataiban bekövetkezett változásokat haladéktalanul közölni és akadályoztatás esetén helyettesítésükről gondoskodni. Ezen változásokat a **Felek** nem tekintik szerződésmódosításnak. A változás-bejelentési kötelezettség elmulasztásából eredő kárt a mulasztó **Fél** viseli.

A **Szolgáltató** kizárólag az **Ügyfél** szerződés szerinti kapcsolattartójától, vagy az **Ügyfél** által írásban kijelölt más személytől fogadhat el utasítást. Ezen előírás megszegésével kapcsolatos költségek az **Ügyfelet** terhelik. Amennyiben a **Felek** adataiban változás áll be, úgy a **Felek** kötelesek az adatváltozást követő 5 napon belül a megváltozott adatokról egymást tájékoztatni.

Az **Ügyfél** köteles a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat teljeskörűen és helyesen megadni, valamint az adataiban bekövetkezett változásokat haladéktalanul írásban közölni. Ez különösen vonatkozik a címmel kapcsolatos, számlázási adatokra, valamint az e-mail címre.

IV.3. Adatvédelem, titoktartás

A **Szolgáltató** a technika és a biztonság, gazdaságilag ésszerű szintjén biztosítja az **Ügyfél** által a szoftverbe bevitt adatok biztonságos megőrzését és tárolását. A **Szolgáltató** az **Ügyfél** adatait nem kutatja, azok megismerésére nem tesz semmilyen kísérletet, és azokat harmadik fél számára nem adja át, kivéve, ha erre az **Ügyfél** engedélyt ad. A **Szerződés** megszűnését követően a **Szolgáltató** a jelen **ÁSZF** rendelkezései szerint az **Ügyfél** által bevitt adatokat haladéktalanul megsemmisíti.

A **Szolgáltató** a tudomására jutott személyes adatokat bizalmasan kezeli, azok

megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára – a külön jogszabályban meghatározott kivételekkel – nem teszi lehetővé, illetve azokat nem hozza nyilvánosságra. A **Szolgáltató** munkatársai és alkalmazottai elfogadják, hogy a szoftver használatával kapcsolatban az **Ügyfelet** érintő bizalmas információkat és üzleti titkokat korlátlan ideig kötelesek megőrizni és azt harmadik személynek nem adhatják át. Az **Ügyfél** hozzájárul, hogy a **Szolgáltató** a szoftver működése során a felhasználói oldalon keletkező log fájlokat és rendszerinformációkat hibakeresés céljából felhasználhassa. Az **Ügyfél** hozzájárul, hogy a **Szolgáltató** – az **Ügyfél** ellenkező kéréséig – referencialistáján felhasználhatja az **Ügyfél** cégnevét az általa igénybevett szolgáltatások megjelölésével.

Minden olyan információt, üzleti titkot, vagy adatot, amelyet jelen szerződés teljesítése során a **Felek** egymástól kapnak, vagy amelyet nevükben bárki a jelen szerződéssel vagy ebben foglaltakkal kapcsolatban közölt, vagy amelyekhez a **Felek** a szerződés teljesítése során hozzájutottak, üzleti titokként kötelesek megőrizni. Jelen szerződés tartalmáról egyik **Fél** sem nyilatkozhat a másik **Fél** beleegyezése nélkül azzal a kivétellel, hogy egyik **Fél** sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy jogszabályi előírás tesz szükségessé.

IV.4. Jogutódlás

Az **Ügyfél** személyében bekövetkezett jogutódlás esetén a **licenc** átruházásának feltétele valamennyi számlatartozás határidőben történő rendezése. Ebben az esetben az **Ügyfél** írásbeli lemondó nyilatkozatot tesz jogutódja javára, melyben a jogutód elfogadja a **Szerződésben** és a jelen **ÁSZF**-ben foglaltakat. A **Szerződés átruházása Ügyfél részéről kizárólag a Szolgáltató előzetes hozzájárulása esetén érvényes.**

IV.5. Irányadó jogszabályok

A jelen **ÁSZF-ben** nem szabályozott kérdésekben a hatályos magyar Ptk. és más jogszabályok, továbbá az üzletágban ismert és rendszeresen alkalmazott szokások irányadók.

Jelen ÁSZF hatályba lépésének ideje: 2024. január 1. napja

1. sz. melléklet. A PMS RENDSZER MODULJAI ÉS FUNKCIONALITÁSAI

A Melléklet minden kifejezése és rövidítése ugyanazzal a jelentéssel bír, mint a **Szerződésben**.

Rendszerkövetelmények:

- Stabil internet kapcsolat (min 64 Mbit/sec)
- Intel: Pentium G sorozat, Celeron J sorozat i3, i5 vagy jobb 2 magos processzor
- 4 GB RAM
- Minimum 120 GB HDD (SSD javasolt)
- Windows 10 operációs rendszer
- 1024 x 768 vagy ennél magasabb felbontású monitor
- Tablet Qualcomm (Snapdragon 425) processzor, minimum 2 GB memória, minimum 4500 mAh akkumulátor ajánlott, 7" IPS kapacitív kijelző, Android: 6

Szolgáltató csak ezen rendszerkövetelmények megléte esetén tudja vállalni a **PMS** megfelelő működését.

Previo PMS PRO

- Foglалás és kapcsolódó kapacitás kezelése interaktív táblázatkezelőben ("szobatükör");
- Vendégkör és cégalatbázis kezelés
- Egyéni és csoportos foglalások kezelése;
- Felhasználói fiók és jogok kezelése a rendszer egyéni moduljaihoz;
- Számlázás és számlázási dokumentumok kezelése
- Banki átutalások és bankkártyákon érkezett fizetési jegyzékek, valamint pénztárkönyv vezetése;
- A hatályos törvény szerinti vendégkönyv exportálása, nyomtatása;
- Jelentések exportálása statisztikai célokra és hatóságok számára;
- Vezetői grafikonok, jelentések és statisztikák;
- Szolgáltatások, foglalások kezelése perc-óra alapon
- Housekeeping funkciók
- Foglалás történet, kimutatás rendszer felhasználók aktivitásáról
- Piaci kódok és szegmensek
- Kontingens kezelés
- Valuta váltás
- További, a **Szolgáltató** által folyamatosan készített és rendszerhez adott frissítések, funkciók.

Previo PMS LITE

- Foglалás és kapcsolódó kapacitás kezelése interaktív táblázatkezelőben ("szobatükör");
- Vendégkör és cég adatbáziskezelés;
- Egyéni és csoportos foglalások kezelése;
- Felhasználói fiók és jogok kezelése a rendszer egyéni moduljaihoz;

- Számlázás és számlázási dokumentumok kezelése
- Jelentések exportálása statisztikai célokra és hatóságok számára;
- Vendégek könyv kezelése
- További, Üzemeltető által folyamatosan készített és rendszerhez adott frissítések, további funkciók.

Beépíthető foglalási motor (R+)

- Weboldalba építhető foglalási rendszer (egyszerűen beilleszthető iframe alapú html kód)
- Szobák és árak ismertetése
- Foglalási folyamat teljes lekövetése
- Bankkártya adatok bekérése a vendégtől (foglalási biztosítékként)
- Foglaltások automatikusan bekerülnek a PMS modulokba, ezek kezelése a PMS modulokban
- Csomagajánlatok kezelése
- Térképnézet és útvonaltervezés
- Értékelések megjelenítése
- Foglaltsági naptár megjelenítése

PMS Applikáció

- Böngésző alapú iOS és Android rendszerű telefonokon is használható applikáció
- Szobátükör megjelenítése
- Foglaltsági adatok lekérése adott napra
- Szoba zárása adott napra
- Housekeeping mobil applikáció
- Jelölhető a szoba státusza az applikációban (takarításra vár, ellenőrzésre vár, tiszta)
- Felvehető hibajelentés a szobáról (leírással, fényképpel)
- Szinkronizálása a PMS szoftver modullal

Online fizetési rendszer integráció

- A **Szolgáltató** lehetőséget biztosít az **Ügyfél** számára, a **PMS** rendszeréhez az Online fizetési modulon keresztül az IBE-ről beérkező foglalások esetén az interneten történő fizetésre
- Az Online fizetési modul biztosításának előfeltétele, hogy az **Ügyfél** érvényes szerződéssel rendelkezzen valamely pénzügyi szolgáltatóval (pl: Simple Pay, Global Payment). Az online fizetés után fizetendő tranzakciós díjat az **Ügyfél** és a pénzügyi szolgáltató közötti szerződés szabályozza.
- A **Szolgáltató** a **PMS** és a pénzügyi szolgáltató közötti online fizetési integrációt biztosítja.

Az integráció biztosításáért az **Ügyfél** a **Szerződésben** meghatározott havi díjat és egyszeri integrációs díjat fizet, mely az alábbiakra terjed ki:

- Online foglalási felületen (Alfred illetve saját foglalási motor - R+) indított foglalás - online fizetési tranzakciója esetén Vevőt átirányítja fizetési szolgáltató oldalára, ahol a tényleges fizetés megtörténik.
- A fizetési tranzakcióról az **Ügyfél** visszajelzést kap a PMS rendszerben
- Az ott indított online fizetési tranzakció eredményéről visszakapott igazolás alapján a **PMS** rendszerben megerősíti, vagy cáfolja a fizetés sikerességét.
- Sikeres tranzakció esetén - további, **Ügyfél** által megadott paraméterek alapján - biztosítja a Voucher és számla/díjbekérő kiküldését
- A fizetési tranzakció sikerességét a fizetési szolgáltató ellenőrzi, Ő felel az adott tranzakció eredményéért.
- A sikertelen tranzakció elfogadásaért fizetési szolgáltató tartozik felelősséggel, ennek eredményét **Szolgáltató** nem tudja vizsgálni.
- A sikeres tranzakció díjának **Ügyfélhez** történő eljuttatását az **Ügyfél** és fizetési szolgáltató közti szerződés szabályozza, amibe **Szolgáltató** nem jogosult semmilyen módon beavatkozni.
- A fizetési tranzakcióért a pénzügyi szolgáltató felel.
- **Szolgáltató** nem felel az átvitt adatok jogszerűségéért vagy helyességéért. Az **Szolgáltató** az **Ügyfél** (vagy a foglalást eszközölő Vevő) rendszerbe bevitt adatait továbbítja. A **Szolgáltató** nem felel a helytelen adatok átviteléből adódó hibákért vagy anyagi veszteségekért, emiatt sem anyagi sem egyéb jellegű kártérítéssel nem tartozik. Az **Ügyfél** vállalja a felmerülő problémák megoldását Vevővel és/vagy a pénzügyi szolgáltatóval rendezi.
- Az Online fizetési integrációnál előforduló hibák esetében a **Szolgáltató** anyagi felelősségének maximális mértéke az **Ügyfél** által fizetett havi díj összege.

2. Tulajdonosi hozzáférés (apartmanok kezelése)

- Több apartman kezelése esetén az egyes apartmanok tulajdonosainak saját hozzáférés biztosítása a saját szállásegységhez

3. API kapcsolat létrehozása más Üzemeltetővel

A **PMS** rendszer funkcióinak összekötése más 3. Szolgáltató rendszerével. Meglévő API kapcsolat használatának biztosítása, amihez külső szolgáltató csatlakozhat. Az R+ foglalási rendszeren kívüli más foglalási rendszer csatlakoztatása csak az Üzemeltető hozzájárulásával lehetséges. Az API kapcsolatban elérhető funkciók angol nyelvű leírása az alábbi linken található: <http://apimanual.previo.cz/>

4. Számlázó rendszer

A rendszer célja, hogy egyszerűsített végszámlákat lehessen kiállítani a rendszeren keresztül, melyek a magyar jogszabályoknak megfelelnek. Ezt lehet a rendszerhez biztosított admin felületen vagy a hozzá kapcsolódó api végpontokon keresztül.

5. Weboldal

- Template alapú weboldal, ami az **Ügyfél** egyedi grafikai elemeivel (logó, színek, képek) testreszabható
- A weboldalhoz tartozó CMS rendszer főbb funkciói
 - Választható template
 - Színek, logo, háttér testreszabhatósága
 - Reszponzív kialakítás
 - Szabadon alakítható menürendszer
 - WYSIWYG tartalomszerkesztés (beágyazható galéria, video etc.)
 - Hírek, Akciók tartalom típus
 - Egyszerűen beilleszthető szállás foglalás
 - Szerkeszthető fejléc, slider (kép és video megjelenítéssel)
 - Média galéria ami csoportokba rendezhető (képek és videók kezelése)
 - Egyéb dokumentumok (pl. Pdf) felöltése és csatolása oldalakhoz
 - Térkép blokk
 - Admin felhasználó kezelés
 - Keresőbarát felépítés (szerkeszthető url, title stb.)
 - Google Analytics integrálás
 - Közösségi média profilok egyszerű integrálása
 - Előre definiált struktúra és demo tartalmak lehetősége (az egyszerű feltöltés érdekében)
 - Folyamatos telefonos és e-mailes support

A Weboldal havidíja 2 óra havi terméktámogatást biztosít. E mérték fölött a Szolgáltató 30 percenként 5.000,- Ft ügyfélszolgálati díjat számláz az ügyfél részére.

Szolgáltató külön árajánlat és megrendelés alapján vállalja az alábbi funkciók kialakítását.

- Hírlevél feliratkozás
- Ajánlatkérés form (szállásra szabva)

6. Egyéb

- Szállás adatmigráció
- Korábbi foglalási és vendégadatok, partner adatok migrálása az **Szolgáltató** által átadott excel struktúra alapján
- Az adatfeltöltés megrendelése esetén, a feltöltéshez szükséges adatokat az **Ügyfél**, az **Szolgáltató** által biztosított excel fájl kitöltésével, elektronikus formában adja át. Az adatfeltöltés határideje a megfelelően kitöltött Excel fájl átvételét követő 15 munkanap. Ebben az esetben a szoftver használatát **Szolgáltató** az adatok kézhezvételét követő 30 napon belül biztosítja.

2. sz. melléklet. A DISZTRIBÚCIÓS CSATORNÁKHOZ VALÓ KAPCSOLÓDÁSHOZ CHANNEL MANAGEMENT RENDSZER

A Melléklet minden kifejezése és rövidítése ugyanazzal a jelentéssel bír, mint a **Szerződésben**.

7. A szerződésben meghatározott feltételekkel a **Szolgáltató** licencet biztosít **Ügyfél** számára a **PMS** Channel Management rendszerhez (továbbiakban "CHM") az automatikus adatfrissítés céljából (foglalás és árak) az aktuálisan használt CHM rendszerekben (például Yield Planet, Previo).
8. A CHM rendszerhez való kapcsolódás biztosításának feltételei:
 - 8.1. Az **Ügyfél** által a PMS rendszerbe feltöltött ár- és foglalási információkat a rendszer automatikusan szinkronizálja a ChM rendszerrel. A **Szolgáltató** egyértelműen tájékoztatja **Ügyfelet**, hogy a ChM nem használható egyéb kondíciók, korlátozások és beállítások átvitelére, hanem kizárólag csak árak és kapacitások átvitelére.
 - 8.2. Amennyiben **Ügyfél** maga változtat a ChM beállításain és nem értesíti írásban a **Szolgáltatót** azonnali hatállyal, kockáztatja a ChM meghibásodását, és teljes felelősséget vállal az általa okozott kárért és adatvesztésért.
 - 8.3. Üzemeltető köteles foglalásokat letölteni a kiválasztott csatornákról a ChM rendszeren keresztül és elmenteni őket a PMS rendszerben. A letöltött foglalások nem mindig tartalmazzák az extranetről származó összes információt.
 - 8.4. A foglalások utáni jutalék és a foglalások árának számlázása az **Ügyfél** és a disztribúciós csatorna közötti üzleti kapcsolat tárgya, amibe a **Szolgáltató** nem jogosult semmilyen módon beavatkozni.
 - 8.5. Az **Ügyfél** tudomásul veszi, hogy a ChM és a PMS rendszer közötti adatátvitel néhány perces időeltolódással, csomagokban történik. Az egyéni, változtatásra irányuló kéréseket a ChM által meghatározott sorrendben dolgozzák fel. A legtöbb kérés feldolgozási ideje átlagosan 10 perc, de előfordulhat 30 perces időtartam is. Ezek hozzávetőleges időszakaszok, és a **Szolgáltató** nem garantálja az ez idő alatti egyéni feldolgozást.
 - 8.6. Az **Ügyfél** felelős az átvitt adatok ellenőrzéséért. Amennyiben egy változás nem jelenik meg az Online foglalási oldalon (továbbiakban OTA) 30 perc elmúltával és az **Ügyfél** észreveszi a hibát, erről a **Szolgáltatót** írásban kell értesítenie.

- 8.7. A **Szolgáltató** nem felel az átvitt adatok jogszerűségéért vagy helyességéért. A **Szolgáltató** az **Ügyfél** (vagy a foglalást eszközöző Vevő) rendszerbe bevitt adatait továbbítja.
- 8.8. A kapcsolódás eredeti beállítását, új csatorna hozzáadását vagy a meglevő csatornák változásainak beállítását követően az **Ügyfél** teljes mértékben felel az átvitt adatok ellenőrzéséért. A **Szolgáltató** köteles az **Ügyfelet** elektronikusan értesíteni a beállítások elvégzéséről. Az **Ügyfél** köteles az adatok helyességét az értesítés kézhezvételét követő legfeljebb 14 napon belül ellenőrizni és visszaigazolni az adatok helyességét, továbbá köteles írásban tájékoztatni a **Szolgáltatót** minden hiba észlelése esetén. Amennyiben az **Ügyféltől** nem érkezik jelzés a fenti határidőig, az az **Ügyfél** által helybenhagyott kapcsolatnak minősül. Új disztribúciós csatorna hozzáadása vagy a meglevő kapcsolat változtatása bármikor lehetséges, de erről tájékoztatni kell a **Szolgáltatót**. Csatorna hozzáadásáért vagy változtatásáért a **Szolgáltató** díjat számíthat fel.
- 8.9. A **Szolgáltató** nem felel a helytelen adatok átviteléből adódó hibákért vagy anyagi veszteségért. Az **Ügyfél** vállalja a felmerülő problémák megoldását a Vevővel és/vagy a disztribúciós csatornával és/vagy a ChM rendszerrel (pl. túlfoglalás, érvénytelen hitelkártyaszám, meg nem jelenő vendég, helytelen áron történő megrendelés, stb.).
- 8.10. ChM rendszerben előforduló hibák esetében a **Szolgáltató** anyagi felelősségének maximális mértéke az **Ügyfél** által fizetett havi díj összege.

3. sz. melléklet. ADATFELDOLGOZÓI MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött a Jelen **ÁSZF** elválaszthatatlan részét képező Megrendelői Szerződésben meghatározott **Ügyfél** mint adatkezelő (a továbbiakban: „**Adatkezelő**”) valamint a

Neve: Previo.hu Kft
Székhelye: 1119 Budapest, Petzvál József utca 4/A
Postacíme: 1119 Budapest, Petzvál József utca 4/A
Cégjegyzékszám: 01-09-397840
Adószáma: 27786330-2-43

Képviseli: Jákri Zsolt, ügyvezető

mint adatfeldolgozó (a továbbiakban: „**Adatfeldolgozó**”; Adatkezelő és Adatfeldolgozó együttesen: „**Felek**”)

között, az alábbi napon és feltételek szerint (a továbbiakban: „**Megállapodás**”).

A **Felek** elnevezése az alábbiakban: együtt mint „**Felek**”, vagy külön-külön mint „**Fél**”.

2. ELŐZMÉNY, ÉRTELMEZÉS

- 2.1. A **Felek** megállapítják, hogy közöttük Megrendelői Szerződés jött létre PMS szoftver licenc szolgáltatások nyújtása céljából (a továbbiakban: **Szerződés**).
- 2.2. A **Szerződés** és jelen **ÁSZF** értelmében az **Adatfeldolgozó** az **Adatkezelő** nevében személyes adatokat dolgozhat fel.
- 2.3. A jelen **Megállapodás** meghatározza azon személyes adatok **Adatfeldolgozó** általi feldolgozásának és azokhoz történő hozzáférésének feltételeit, amelyekért az **Adatkezelő** felelős. Ez a **Megállapodás** a **Felek** között létrejött valamennyi megállapodásra vonatkozik, továbbá arra az időszakra, amely alatt a **Szerződés** értelmében az **Adatfeldolgozó** az **Adatkezelő** nevében személyes adatokat dolgoz fel.
- 2.4. Amely fogalmak jelen **Megállapodásban** előfordulnak, de nincsenek definiálva, ugyanolyan jelentéssel bírnak, mint ahogy azt 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: „**GDPR**”) meghatározza.
- 2.5. Jelen **Megállapodás** értelmezése során a **Feleknek** figyelembe kell venniük a **GDPR-t** és más, az adatvédelemre vonatkozó adott időpontban hatályos törvényeket, rendeleteket, valamint iránymutatásokat és magatartási kódexeket.

3. SZEMÉLYES ADATOK FELDOLGOZÁSA

- 3.1. Az **Adatkezelő**, adatkezelői minőségében, felelős azon személyes adatfeldolgozásért, amelyet a **Szerződés** hatálya alatt végez.
- 3.2. Az **Adatfeldolgozó** az **Adatkezelő** nevében a jelen **Megállapodással** összhangban, beleértve az **Adatfeldolgozónak** adott dokumentált utasításokat is, és az **Adatkezelő** által időről-időre adott dokumentált, specifikus utasításoknak megfelelően személyes adatokat dolgoz fel. A személyes adatok kategóriáit és az érintettek kategóriáit, valamint a célt, amelyért a személyes adatokat feldolgozzák, az 4. sz. melléklet határozza meg.
- 3.3. Jelen **ÁSZF** elfogadásával és a **Szerződés** aláírásával az **Adatkezelő** hozzájárul ahhoz, hogy az **Adatfeldolgozó** az **Adatkezelő** nevében a jelen **Megállapodás** értelmében a személyes adatfeldolgozás során további feldolgozókat vegyen igénybe. Az **Adatfeldolgozó** köteles az **Adatkezelőt** bármely olyan módosítási szándékáról értesíteni, melynek során további feldolgozót kíván igénybe venni, vagy egy további feldolgozót mással kíván helyettesíteni. Az **Adatkezelő**, adott esetben, jogosult az ilyen változás ellen tiltakozni, feltéve, hogy a tiltakozás ésszerű indokon alapul, mint például az adatvédelem hiánya vagy a biztonság. Ilyen esetben az **Adatkezelő** jogosult a **Megállapodást** és a **Szerződést** megszüntetni a további feldolgozó személyében bekövetkezett tényleges változás időpontjától kezdődő hatállyal. Ugyanakkor az **Adatkezelő** nem jogosult ilyen idő előtti megszüntetésre, ha az **Adatfeldolgozó** ehelyett a tervezett új további feldolgozót egy másik további feldolgozóval helyettesíti, amelyet az **Adatkezelőnek** ésszerűen el kell fogadnia az alapján, hogy a további feldolgozó teljesíti a hatályos adatvédelmi követelményeket és biztonsági előírásokat.
- 3.4. **Adatkezelő** tudomásul veszi, hogy **Adatfeldolgozó** igénybe veszi az alábbi adatfeldolgozót a szoftver üzemeltetéséhez: A PMS szoftver technikai üzemeltetését és fejlesztését a PREVIO s.r.o. cseh illetőségű cég végzi (cég regisztrációs szám: 25975234; székhely: Lihovarská 1060/12, ZIP 190 00, Prága, Cseh Köztársaság; adószám: CZ25975234), akivel **Adatfeldolgozó** folyamatos szerződéses jogviszonyban áll, így a cég jogosan hozzáférhet a tárolt személyes adatokhoz. A fenti adatfeldolgozó mindenben a jelen **Megállapodásban** leírtak szerint jár el és rá is az itt leírtak vonatkoznak.
- 3.5. **Adatfeldolgozó** tájékoztatja **Adatkezelőt**, hogy a 3.4. pont szerinti adatfeldolgozót az alábbi okokból szükséges bevonnia a teljesítésbe: a keretprogram eredeti készítője és jogtulajdonosa a 3.4. pont szerinti adatfeldolgozó, ezért a másodszintű karbantartási munkálatokat kizárólag ez a társaság tudja elvégezni. Bármilyen további adatfeldolgozó igénybe vétele esetén **Adatfeldolgozó** előzetesen tájékoztatja **Adatkezelőt**.

4. JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK

4.1. *Utasítási jog*

- 4.2. Az **Adatfeldolgozó** vállalja, hogy a személyes adatok feldolgozását a jelen **Megállapodás** rendelkezéseivel összhangban végzi. **Adatfeldolgozó** így a személyes adatok feldolgozását az **Adatkezelő** dokumentált utasításainak megfelelően és kizárólag a **Szerződésben** és a jelen **Megállapodásban** meghatározott célból végezheti.

4.2.1 Ha az **Adatfeldolgozó** úgy ítéli meg, hogy egy, az **Adatkezelőtől** származó, személyes adatok feldolgozására vonatkozó utasítás ellentétes a **GDPR-ral**, vagy más hatályos adatvédelmi szabályozással, az **Adatfeldolgozó** köteles erről az **Adatkezelőt** haladéktalanul értesíteni. Ilyen esetben az **Adatfeldolgozó** jogosult várni a megfelelő utasítás alapján történő eljárással, amíg az **Adatkezelő** azt megerősíti vagy módosítja.

4.2.2 Az **Adatfeldolgozót** a megváltoztatott utasítások alapján kompenzációra jogosult, ha azok az **Adatfeldolgozónál** többletköltségeket vagy pluszmunkát eredményeztek, és amelyek a hatályos adatvédelmi szabályozás követelményein túlmutatnak.

4.3. *Ellenőrzési jog*

4.3.1 **Adatkezelő** jogosult ellenőrizni, hogy jelen **Megállapodás** értelmében az **Adatfeldolgozó** által, az **Adatkezelő** nevében feldolgozott személyes adatok feldolgozása a jelen **Megállapodásnak** és az **Adatkezelő** által adott utasításoknak megfelelően történik. Ennek során az **Adatfeldolgozó** köteles az **Adatkezelő** rendelkezésére bocsátani valamennyi olyan információt, amely szükséges az ilyen megfelelés igazolásához. Az **Adatfeldolgozónak** szintén meg kell hoznia azokat az intézkedéseket, amelyekkel lehetővé teszi és hozzájárul az ellenőrzések, beleértve a vizsgálatokat is, az **Adatkezelő** vagy az általa kijelölt harmadik fél által történő lefolytatásához.

4.3.2 Az **Adatkezelő** köteles a tervezett vizsgálatot megelőzően legalább tíz (10) munkanappal az **Adatfeldolgozót** erről értesíteni. Bármely más ellenőrzés esetén az **Adatfeldolgozónak** legalább 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy a szükséges információt összeállítsa és az **Adatkezelő** rendelkezésére bocsássa.

4.3.3 Az **Adatfeldolgozó** az **Adatkezelő** (vagy az **Adatkezelő** által meghatalmazott harmadik személy) által végzett ellenőrzések során, beleértve a vizsgálatokat is, ésszerű kompenzációra jogosult, amennyiben arra gyakrabban kerül sor, mint évente. Ha azonban az ellenőrzés eredménye azt mutatja, hogy az

Adatfeldolgozó nem teljesítette a **Megállapodásból** fakadó kötelezettségeit, az **Adatfeldolgozó** nem jogosult ilyen további kompenzációra.

- 4.3.4 Amennyiben a vizsgálat eredményeként az **Adatkezelő** azt állapítja meg, hogy az **Adatfeldolgozó** tevékenysége bármilyen szempontból nem felel meg az irányadó, hatályos jogszabályoknak, így különösen a **GDPR** előírásainak, úgy megfelelő határidő tűzésével kötelezheti **Adatfeldolgozót** a helyes gyakorlat kialakítására.
- 4.3.5 Amennyiben **Adatkezelő** javaslatai, megállapításai nyomán olyan intézkedéseket kéne **Adatfeldolgozónak** meghoznia, ami jelentős költséggel járna, és **Adatfeldolgozó** szakmai álláspontja szerint az nem szükséges, úgy **Adatkezelő** köteles a 4.3.6. pont szerinti költséghatárt meghaladó költségeket maga fedezni, ha továbbra is ragaszkodik a módosítások kivitelezéséhez.
- 4.3.6 **Felek** rögzítik, hogy a 4.3.5. pont tekintetében „jelentős költség” alatt **50 000 Forintot** értenek.

5. ÉRINTETTEK JOGAIHOZ KAPCSOLÓDÓ RENDELKEZÉSEK

- 5.1. Amennyiben az érintett a **GDPR** III. fejezetének értelmében a személyes adatainak feldolgozásával kapcsolatban bármely jogát gyakorolni kívánja, az **Adatfeldolgozó** köteles, az adatfeldolgozás természetét figyelembe véve, amennyire ez lehetséges, megfelelő technikai és szervezeti intézkedésekkel segíteni az **Adatkezelőt**, hogy ez utóbbi teljesíteni tudja azon kötelezettségét, miszerint az érintettek ilyen jellegű kérelmére válaszolni tudjon.
- 5.2. Amennyiben egy érintett az **Adatfeldolgozóval** közvetlenül veszi fel a kapcsolatot személyes adatainak feldolgozására vonatkozó panasszal, vagy jogainak gyakorlásával összefüggő kérdéssel kapcsolatban, az **Adatfeldolgozó** köteles az ilyen kérést indokolatlan késedelem nélkül (de legkésőbb 36 órán belül), a kérelem tárgyára vonatkozó világos információt magában foglalva továbbítani az **Adatkezelőnek**. Az **Adatfeldolgozó** az **Adatkezelő** előzetes utasítása nélkül nem kezelheti az ilyen jellegű kérelmet.

6. INCIDENSKEZELÉS

- 6.1. Amennyiben a jelen **Megállapodás** szerinti személyes adatokat érintő adatvédelmi incidens az **Adatfeldolgozó** tudomására jut, indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb 24 órán belül értesítenie kell erről az **Adatkezelőt**.

- 6.2. Az **Adatfeldolgozó** köteles továbbá az **Adatkezelőt** segíteni a **GDPR** 33-34. cikkeiben meghatározott incidens kezelési kötelezettségeknek való megfelelés biztosításában, figyelembe véve a feldolgozás természetét és az **Adatfeldolgozó** rendelkezésére álló információt.

7. ADATBIZTONSÁG

- 7.1. Az **Adatfeldolgozó** köteles megfelelő technikai és szervezeti intézkedéseket hozni annak érdekében, hogy az általa a **GDPR** 32. cikkében foglalt, az adatkezelés biztonságára vonatkozó rendelkezéseknek (ld. 5. sz. melléklet) megfelelő **Megállapodás** alapján feldolgozott személyes adatok védelmét biztosítani tudja.

8. FELELŐSSÉG

- 8.1. Amennyiben egy érintett, egy felügyeleti hatóság vagy más harmadik fél az **Adatkezelő** ellen bármely követeléssel vagy keresettel lép fel, melynek eredményeképpen az **Adatkezelőnél** kár merül fel (beleértve az érintetteknek felmerülő károkat és a felügyeleti hatóságoknak fizetendő közigazgatási bírságokat is), amelynek oka az, hogy az **Adatfeldolgozó** (vagy annak további feldolgozója) a személyes adatok feldolgozását az **Adatkezelő** utasításaival, jelen **Megállapodással** vagy hatályos adatvédelmi jogszabályokkal ellentétesen, vagy azok be nem tartásával végezte, az **Adatfeldolgozó** köteles az **Adatkezelőt** az ilyen károkért kártalanítani és őt vétkesnek minősíteni.
- 8.2. Amennyiben egy érintett, egy felügyeleti hatóság vagy más harmadik fél az **Adatfeldolgozó** ellen bármely követeléssel vagy keresettel lép fel, melynek eredményeképpen az **Adatfeldolgozónál** kár merül fel (beleértve az érintetteknek felmerülő károkat és a felügyeleti hatóságoknak fizetendő közigazgatási bírságokat is), amelynek oka az **Adatkezelő** nem megfelelő vagy jogellenes utasítása, illetőleg a jelen **Megállapodás** vagy hatályos adatvédelmi jogszabályok megsértése, az **Adatkezelő** köteles az **Adatfeldolgozót** az ilyen károkért kártalanítani és őt vétkesnek minősíteni.
- 8.3. Mindkét **Fél** felelőssége, a 8.1. illetőleg a 8.2. szakaszok értelmében szerződési évenként a **Szerződés** éves szerződéses értéke legfeljebb 100%-ig terjedő közvetlen károkra korlátozódik.
- 8.4. A kétségek elkerülése érdekében, a **Felek** soha nem vonhatók felelősségre a közvetett károkért, beleértve, de nem kizárólag az elmaradt hasznót és/vagy bevételt, kivéve, ha az ilyen károkat szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozták.

9. MEGSZŰNÉS

- 9.1. A **Szerződés** megszüntetése esetén a jelen **Megállapodást** a **Szerződés** feltételeivel összhangban, automatikusan megszűnik.

- 9.2. A **Szerződés** megszüntetésekor az **Adatfeldolgozó** köteles valamennyi személyes adatot az **Adatkezelőnek** visszajuttatni, vagy amennyiben az **Adatkezelő** írásban így rendelkezik, köteles a jelen **Megállapodás** értelmében az általa feldolgozott valamennyi személyes adatot törölni.

10. TITOKTARTÁS

- 10.1. Az **Adatfeldolgozó** vállalja, hogy a jelen **Megállapodás** szerint személyes adata, vagy annak feldolgozására vonatkozó információt harmadik személy számára nem tesz hozzáférhetővé, és semmilyen más módon nem ad át.
- 10.2. Az **Adatfeldolgozónak** azt is biztosítania kell, hogy az adatfeldolgozásra feljogosított, vagy az adatokhoz másképp hozzáféréssel rendelkező személyek titoktartási kötelezettséget vállaltak, vagy megfelelő törvényes titoktartási kötelezettség alatt állnak.

11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 11.1. Amennyiben a jelen **Megállapodás** valamely rendelkezése érvénytelennek bizonyulna, úgy az a **Megállapodás** többi rendelkezésének érvényességét nem érinti. Ilyen esetben mindkét **Fél** köteles haladéktalanul olyan utólagos pótrendelkezésben megállapodni, amely az érvénytelen rendelkezés értelmét és célját a leginkább megközelíti.
- 11.2. Jelen **Megállapodásra** az **ÁSZF** többi részében és a **Szerződésben** meghatározott rendelkezések az irányadók és ezt azokkal összhangban kell értelmezni.
- 11.3. A jelen **ÁSZF-ben** nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELET (2016. április 27.) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényt kell alkalmazni, valamint Magyarország egyéb, vonatkozó jogszabályait.

4. sz melléklet AZ ADATFELDOLGOZÁS SORÁN KEZELT SZEMÉLYES ADATOK

1.1. A személyes adatok típusa:

- 1.1.1. név
- 1.1.2. e-mail cím
- 1.1.3. cím
- 1.1.4. telefonszám
- 1.1.5. munkahely neve
- 1.1.6. beosztása
- 1.1.7. hivatása
- 1.1.8. kor
- 1.1.9. nem
- 1.1.10. születési hely
- 1.1.11. születési idő
- 1.1.12. nemzetiség
- 1.1.13. személyi igazolvány szám
- 1.1.14. útlevel szám
- 1.1.15. jogosítvány szám
- 1.1.16. vízum / tartózkodási engedély száma típusa egyéb adatai
- 1.1.17. autó / motor rendszáma
- 1.1.18. fogyasztáshoz/vásárláshoz kötődő adatok
- 1.1.19. bankkártyaadatok

1.2. Az érintettek kategóriái, és a kezelt adatok köre:

- 1.2.1. a megbízó ügyfelei: (kezelt adatok köre: lsd. 1. pontban meghatározottak)
- 1.2.2. a megbízó munkavállalói: (kezelt adatok köre: név, email, telefonszám, beosztás)

Az adatkezelés jogalapja szerződéses jogviszony, azaz az **Adatkezelő** és **Adatfeldolgozó** között fennálló **Szerződés**, melynek alapján **Adatfeldolgozó** az **Adatkezelő** által meghatározott adatokat az **Adatkezelő** utasításainak megfelelően kezeli.

Az adatkezelés célja a **Szerződés** alapján vállalt feladatok ellátása, a **Megállapodás** teljesítése, és ehhez kapcsolódóan a jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelés.

5. sz. melléklet TECHNIKAI ÉS SZERVEZÉSI ADATVÉDELMI INTÉZKEDÉSEK

A GDPR értelmében bármely jogalany, amely akár saját maga részére, akár más részére személyes adatot gyűjt, dolgoz fel, vagy használ fel, köteles meghozni azokat a technikai és szervezeti intézkedéseket, amelyek szükségesek a törvényben foglalt adatvédelmi szabályok betartásának biztosításához.

Jelen dokumentum felsorolja azokat a biztosítékokat, amelyek az Adatfeldolgozó (vagy alvállalkozói) szervezetén belül a GDPR 28. Cikkének értelmében bevezetésre kerültek.

1. A rendszerekbe való belépés ellenőrzése

2. Hozzáférés, hozzáférhetőség ellenőrzése

Az Adatfeldolgozó biztosítja, hogy az adatfeldolgozó rendszerek használatára jogosult felek csak ahhoz az adathoz férhessenek hozzá, amelyek hozzáférésére jogosultsággal rendelkeznek, és hogy személyes adatot engedély nélkül sem az adatfeldolgozás vagy -felhasználás időtartama alatt, sem pedig az adat elmentése után ne lehessen olvasni, másolni, módosítani vagy törölni. Biztosítja továbbá a személyes adatok védelmét a véletlenszerű adatvesztéssel vagy adatsérüléssel szemben.

3. Adattovábbítás ellenőrzése

(adattranzfer ellenőrzését biztosító intézkedések: pl.tűzfal, vírusvédelem, VPN, titkosítás.) Csak azok az adathordozók használhatók bizalmas adatok elektronikus továbbítására, amelyek lehetővé teszik az adatok titkosítását. Az adatok logisztikai továbbításába csak erre alkalmas szolgáltatókat vonnak be.

4. Adatbevitel ellenőrzése

Az adatbevitel ellenőrzése azokat az intézkedéseket foglalja magában, amelyek lehetővé teszik, hogy folyamatosan megállapítható és ellenőrizhető legyen, hogy a személyes adatokat az adatkezelő rendszerbe ki vitte be, ki módosította vagy törölte azokat. A bevitelt az alkalmazottak közül csak az végezheti, aki az adathoz hozzáféréssel rendelkezik.