

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályba lépés: 2024. szeptember 1.

Utolsó módosítás: 2024. szeptember 1.

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**Szerződés**” vagy „**ÁSZF**”) szabályozza a

SWICON IT Services Kft. (SWICON IT Services Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság, Székhelye: 1031 Budapest, Záhony utca 7., Cégjegyzékszám: 01-09-739887 Adószám: 13526652-2-41)

Képviseli: **Petricsek Ádám cégvezető**

(a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)

által a FLOW+ vállalati folyamatirányítási szoftver (a továbbiakban: „**Szoftver**”) kapcsán nyújtott szolgáltatások (a továbbiakban: „**Szolgáltatás**”) felhasználói (a továbbiakban: „**Felhasználó**”) és az általa képviselt vállalkozás (a továbbiakban: „**Megrendelő**”) közötti jogviszony részletes szabályait.

1. AZ ÁSZF CÉLJA, SZEMÉLYI HATÁLYA

1.1. Jelen ÁSZF célja, hogy egységes szerkezetben és átfogóan szabályozza a Szolgáltató és Megrendelő közötti, a Szolgáltatással kapcsolatosan létrejövő jogviszonyt, a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, a Megrendelő, illetve az érdekkörében eljáró Felhasználók és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit és felelősségi köreiket, valamint egyéb a Szolgáltatás szempontjából lényeges kérdéseket.

2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

2.1. A Szolgáltatás használata Szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: **Szolgáltatási Szerződés**) megkötését követően, Szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerinti díj fizetéséhez kötött.

2.2. A Szoftver használatát a Szolgáltató felhő alapú platformhoz történő hozzáférés útján biztosítja a Megrendelő részére.

2.3. A Szoftver adathordozón nem kerül átadásra, a Szoftver a Megrendelő hardver eszközeire nem kerül telepítésre.

2.4. A felhasználási díjat a Megrendelő, a Szolgáltató számlájának kézhezvételét követően köteles Szolgáltató számlájában megjelölt bankszámlájára, banki átutalás útján megfizetni. Megrendelő a számla kiállításától számított 8 napon belül köteles a számla összegét kiegyenlíteni, abban az esetben ha az egyedi szolgáltatási szerződés meghatároz az ÁSZF-től eltérő fizetési határidőt akkor az lesz az irányadó. A fizetési határidő elmulasztása a Szolgáltatás **felfüggesztését** vagy felmondását vonhatja maga után. Szolgáltató a Szolgáltatáshoz kapcsolódó díjtételekről minden esetben elektronikus számlát állít ki. Az elektronikusan megküldött számla Megrendelő általi letöltése, de legkésőbb a megküldését követő munkanap minősül a kézhezvétel dátumának. Szolgáltató elektronikus számláit az Megrendelő által megadott e-mail címre küldi ki. A Megrendelő az e-mail cím megváltozásáról haladéktalanul köteles tájékoztató Szolgáltatót. A tájékoztatás elmulasztásáért a Megrendelő tartozik felelősséggel.

2.5. A fizetési határidő elmulasztása esetén, a késdelembe esés napját követő napon a Szolgáltató automatikusan, minden további felszólítás nélkül jogosult a Szolgáltatás felfüggesztéséről dönteni. Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás felfüggesztéséből eredően Megrendelőt ért károkért.

2.6. Felek a Szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten akként állapodnak meg, hogy a Szolgáltató a díjról akkor is jogosult számlát kiállítani, ha az adott tárgyidőszakban a Megrendelő a Szolgáltató Szolgáltatásait a rendelkezésre álláson felül nem veszi igénybe.

2.7. Felek rögzítik továbbá, hogy a Szolgáltató jogosult a díjakat egyoldalúan módosítani, a díj módosításáról a legkésőbb 30 nappal a hatálybelépés előtt értesíti a Megrendelőt.

2.8. Késedelmes fizetés esetén, a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) szerinti vállalkozások közötti tartozásokra irányadó késedelmi kamat megfizetését érvényesítheti a Megrendelővel szemben.

2.9. A Felek megállapodása alapján a Szolgáltatónak fizetendő díj tartalmazza a Szellemi alkotások (Szoftver) felhasználási díját, amelynek mértékét a Felek arányosnak ismernek el.

3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. Általános rendelkezések

3.1.1. A Szolgáltató az egyes jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatásokat a jelen ÁSZF-ben, Szolgáltatási szerződésben, illetve egyéb, a Szolgáltatáshoz kapcsolódó dokumentációiban meghatározott tartalommal nyújtja. Az előbbiekre tekintettel a Felhasználó felelőssége, hogy valamennyi, a Szolgáltatásra vonatkozó dokumentációt megismerjen.

3.1.2. A Szolgáltató a Szolgáltatás funkcióit folyamatosan fejleszti, így azok bővíülhetnek, de akár meg is szűnhetnek, amelyről a Szolgáltató egyoldalúan jogosult dönteni. Amennyiben az előbbi eset bekövetkezik, úgy a Szolgáltató minden esetben e-mail üzenet és/vagy a Weboldalon történő közzététel útján előre értesíti, azzal, hogy az ilyen változás nem minősül jelen ÁSZF módosításának.

3.1.3. A Szolgáltatás tartalma, a Szolgáltatás keretében elérhető funkciók függhetnek a Felhasználó előfizetési csomagjától, illetve attól, hogy a Felhasználó milyen jogosultsággal rendelkezik.

3.1.4. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy saját egyedi döntése alapján egyes Felhasználók számára a Szolgáltatást egyedi feltételekkel és tartalommal nyújtsa, azonban erre nem kötelezhető, azt a Megrendelő nem követelheti. Ugyanígy a Megrendelő azt sem követelheti, hogy a Szolgáltató olyan szolgáltatást nyújtson, amely jelen ÁSZF-ben vagy egyéb a Szolgáltatásra vonatkozó dokumentumban nincs meghatározva.

3.1.5. A Felhasználó magatartásáért a Megrendelő sajátjaként tartozik felelősséggel a Szolgáltatóval szemben.

3.1.6. A jelen ÁSZF és a Megrendelővel a Szolgáltatásra kötött Szolgáltatási Szerződés ellentmondó rendelkezése esetén a Szolgáltatási Szerződés rendelkezései irányadók.

3.2. Szellemi alkotásokhoz fűződő jogok, a Szolgáltatás használata

3.2.1. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató kizárólag a jelen ÁSZF-ben, illetve a Szolgáltatási szerződésben kifejezetten rögzített felhasználói jogosultságokat biztosítja felhasználói részére. A Szolgáltató semmilyen további felhasználási jogot hallgatólagosan nem biztosít a Megrendelő részére. A felek kifejezetten rögzítik, hogy a Szoftver (beleértve a Szoftver legkisebb egységét is) felett **tulajdonjogot (szerzői vagyoni jogot) a Megrendelő nem szerez**, az a Szolgáltatót illeti.

3.2.2. A Megrendelő és felhasználói a Szolgáltatást köteles rendeltetésszerűen használni, illetve annak használatára kizárólag a saját érdekében, gazdasági tevékenységével összefüggésben kerülhet sor.

3.2.3. A Szolgáltató által a Szolgáltatási szerződés keretében szolgáltatott – szerzői joggal oltalmazott – Szoftver termék felett Megrendelő **nem kizárólagos, a pénzügyileg rendezett előfizetés idejére szóló határozott időre, területileg Magyarország határain belül, saját belső felhasználására vonatkozó, felhasználási jogokat szerez**. felhasználószámmal korrigált árat az 1 sz. melléklet tartalmazza.

3.2.4. A **Megrendelő nem jogosult** a Szoftver tovább értékesítésére, harmadik személy részére felhasználási jog biztosítására, hozzáférhetővé tételére, illetve a Szoftver továbbfejlesztésére. A **Megrendelő nem jogosult** továbbá a Szoftver harmadik személy részére történő átruházására, engedélyezésére, átadására. A **Megrendelő felhasználási joga nem terjed ki** különösen a többszörözésre, lehívásra hozzáférhetővé tételre, terjesztésre,

módosítására, feldolgozására, átdolgozására, elemzésére, visszafejtésére, amely felhasználási cselekményekre kizárólag a Szolgáltató jogosult.

3.2.5. A Megrendelő kizárólagos felelőssége annak biztosítása, hogy az érdekkörében eljáró felhasználói ne sértsék meg a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szoftver felhasználási feltételeket. Megrendelő nem változtathat meg, illetve távolíthat el semmilyen Szolgáltató jogkezelésében álló szellemi tulajdonra vonatkozó jelzést a Szoftverről, szellemi alkotásról vagy arról az eszközről, amin a szellemi alkotást átvette.

3.2.6. Sem a Megrendelő, sem pedig a felhasználói, **nem használhatja a Szoftvert:**

- jogszabály, rendelkezés, kormányrendelet vagy határozat által tiltott módon;
- mások jogainak megsértésére;
- arra, hogy jogosulatlanul hozzáférést próbáljon szerezni bármilyen szolgáltatáshoz, eszközhöz, adathoz, fiókhoz vagy hálózathoz, illetve, hogy ezek működését megpróbálja megzavarni;
- levélszemét és kártékony programok terjesztésére;
- olyan módon történő használata, amelynek következtében károsodhat a Szoftver Szolgáltatás, illetve amely zavarhatja a Szolgáltatás bármely más fél általi használatát.

3.2.7. A jelen fejezetben foglaltak Megrendelő, vagy a Felhasználó érdekkörében eljáró felhasználók általi megsértése a Szolgáltatási szerződés tekintetében súlyos szerződésszegésnek minősül. A Megrendelő egyúttal tudomásul veszi, hogy az ÁSZF megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a Megrendelővel szemben kártérítést érvényesíteni.

3.2.8. Amennyiben a Szolgáltató azt észleli, hogy a Megrendelő, vagy az érdekkörében eljáró felhasználói a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen, jogszabályba ütköző vagy egyébként a jelen ÁSZF-ben, Szolgáltatási szerződésben rögzített feltételekkel ellentétes módon használja, úgy a Szolgáltató a Megrendelő és az érdekkörében eljáró felhasználói hozzáférését előzetes értesítés és indoklás nélkül korlátozza, vagy megszüntesse, és/vagy a Megrendelő és a Felhasználói által megadott vagy feltöltött adatokat véglegesen törölje.

3.2.9. A Szolgáltató minden, szerződésből eredő kötelezettsége megszűnik, ha a Megrendelő vagy harmadik személy a Szoftveren vagy annak bármely elemén módosítást, fel- vagy átdolgozást végez, Szoftvert másolja, továbbadja vagy a jelen ÁSZF-ben, Szolgáltatási szerződésben foglalt bármely más felhasználási szabályt megszegi, illetve, ha a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvénybe ütköző felhasználási cselekményt hajt végre. A felfüggesztéssel okozott esetleges hibákért, károkért a Szolgáltató felelősségét kifejezetten kizárja.

3.2.10. A jelen pontban részletezett, a Megrendelőt megillető, szellemi alkotásokkal kapcsolatos jogokért Szolgáltató jogszavatosságot vállal.

3.2.11. A Szoftverbe feltöltött adatvagyon a Megrendelő tulajdonát képezi. Az adatvagyon felett a Szolgáltató felhasználási jogot nem szerez. A Szoftverbe feltöltött adatokért a Megrendelő tartozik felelősséggel.

3.2.12. A Megrendelő a Szolgáltatást kizárólag a Szolgáltató által előzetesen megadott jogosultságokkal használhatja. A kiosztott jogosultsági szintekből eredő következményekért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

3.2.13. A Szolgáltatás üzemeltetéséhez szükséges hardveres környezetet a Szolgáltató biztosítja, azonban annak eléréséhez szükséges megfelelő eszközök és feltételek biztosítása a Megrendelő feladata. A Szolgáltatást a Megrendelő és felhasználói kizárólag olyan eszközön érheti el és használhatja, amely a tulajdonát képezi vagy amely fölött teljes rendelkezési joga van, és amelyen olyan operációs rendszer működik, amelyen keresztül a Szolgáltatás rendeltetésszerűen fut, azzal, hogy a Felhasználó feladata meggyőződni arról, hogy a készüléke kompatibilis-e és rendelkezik-e mindazokkal az előírt műszaki specifikációkkal (3.2.14), amelyek segítségével a Szolgáltatásba beléphet és azt használhatja is.

3.2.14. FLOW+ szolgáltatási igénybevételének műszaki feltételei:

- A szolgáltatás igénybevétel internet hozzáférés szükséges minimum 20Mbit/s letöltés/5 Mbit/s letöltési sebességgel.
- Az igénybevételhez szükséges hardware eszköz:
 - A Flow+ rendszer igénybevételéhez szükséges egy minimum 2 magos 1.2 Ghz-es processzor, 4 Gigabyte memória, javasolt minimum 10 Gigabyte szabad hely, és minimum 1920x1080-as kijelző felbontás, valamint egy korszerű böngésző (pl. Google Chrome 100-as verziótól, Firefox 100-as

verziótól, Safari 11-es verziótól). Az alkalmazást első sorban Chrome-ra optimalizáljuk, így pl. egy nem támogatott, vagy elavult böngészőben nem garantált, hogy minden funkció működik.

- A Flow+ rendszer igénybevételéhez javasolt konfiguráció 4 magos, minimum 1.5 Ghz-es processzor, 8 Gigabyte memória, FullHD (1920x1080) kijelző felbontás, valamint legfrissebb Chrome böngésző.
- A Flow+ rendszer bármilyen operációs rendszeren használható, amely képes a legfrissebb Google Chrome böngésző futtatására.

3.2.15. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltatási szerződése bármely okból megszűnik, úgy a Szolgáltatónak nem áll módjában az adott időszakra vonatkozó díjból visszatérítést biztosítani.

4. DÍJSZABÁS, FIZETÉSI FELTÉTELEK

4.1. Általános rendelkezések

4.1.1. A Szolgáltatásra történő előfizetés díjai, valamint egyéb, a Szolgáltatás használatával összefüggésben felmerülő díjak összege minden esetben magyar forintban kerülnek feltüntetésre, melyek mellett a Szolgáltató minden esetben egyértelműen jelzi a Megrendelő részére, hogy a díjakat általános forgalmi adó fizetési kötelezettség is terheli. A Szolgáltató semmilyen esetben sem köteles általános forgalmi adó visszatérítésére.

4.1.2. Az egyes előfizetési csomagok díja magában foglal minden a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan a Szolgáltató oldalán felmerült költséget, azonban nem foglalja magában annak igénybevételével szükségképpen a Megrendelő oldalán felmerült költségeket (pl. internetszolgáltatás díja, a Megrendelő által a Szolgáltatás eléréséhez használt eszköz áramfogyasztásának díja stb.).

4.1.3. A Szolgáltató a saját belátása szerint történő árváltoztatás jogát fenntartja. A Megrendelő továbbá tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételének díjai változhatnak, amennyiben valamely állami szerv vagy hatóság a Szolgáltatással kapcsolatosan bármilyen adót, illetéket vagy hasonló közterhet vet ki vagy például az általános forgalmi adó kulcsát megemeli.

4.1.4. A Szolgáltató saját belátása szerint dönthet úgy, hogy az előfizetési díjból általánosan, esetleg egyes felhasználói körben, meghatározott időszakra szólóan vagy konkrét Megrendelő számára kedvezményt biztosít, azonban erre nem köteles, azt a Megrendelő nem követelheti tőle. Kedvezmény alkalmazása esetén a Szolgáltató minden esetben feltünteti az eredeti, illetve a kedvezményes árat, továbbá esetlegesen az alkalmazott kedvezmény mértékét. A Szolgáltató bármikor jogosult, hogy a kedvezményt visszavonja.

4.1.5. A Szolgáltató az előfizetési díjat vagy annak részét – a Szolgáltatónak felróható valamely hiba, tévedés kivételével – semmilyen esetben nem köteles a Megrendelő részére visszafizetni.

5. SZAVATOSSÁG

5.1. A Szolgáltató szavatolja, hogy a jelen ÁSZF alapján nyújtott Szolgáltatás, különösen a Szolgáltatás alkalmas a rendeltetése szerinti célra és megfelel a jelen ÁSZF szerint követelményeknek, valamint, hogy az a weboldalon felsorolt standard modulban lévő funkcionalitással bír, továbbá megfelel a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek

5.2. A Szolgáltató szavatolja, hogy a Szolgáltatás alapját képező szoftverei a saját fejlesztése, azon harmadik személynek semmilyen olyan joga nem áll fenn, amely a Szoftver Megrendelő általi használatát megakadályozná vagy korlátozná. A Szolgáltató vállalja, hogy ha a Szoftveren harmadik személynek valamilyen joga állna fenn, úgy a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb az értesítéstől számított 30 napon belül megszerzi a harmadik személy(ek) szükséges hozzájárulását vagy a Szoftvert ezen időn belül olyan módon átdolgozza, hogy a harmadik személy(ek) e joga a Szoftver használatát ne korlátozza.

5.3. A Szolgáltató szavatolja, hogy a Szoftver, illetve a Szoftver fejlesztése során felhasznált vagy beépített szoftver-alkotórész, mentes a vírusoktól vagy más rejtett programoktól, amelyek hátrányosan befolyásolhatják a

működését. Bármennyire fejlett technológiát alkalmaz azonban a Szolgáltató, egyetlen biztonsági rendszer sem áthatolhatatlan. A Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy mindent megtesz annak érdekében, hogy rendszerét a legújabb technikai eszközökkel (mind fizikai, mind szoftveres eszközökkel) védje, azonban műszaki szempontból nem garantálhatja, hogy rosszindulatú harmadik fél nem furkészi ki a Megrendelő által a Szolgáltatásban megadott információkat, miközben azt továbbítja a Szolgáltató részére.

5.4. A Szolgáltató továbbá szavatolja, hogy rendelkezik ezen szoftverelemek ezek használatára vonatkozó valamennyi engedéllyel és licensszel.

5.5. A Szolgáltató a Szoftver fejlesztése során olyan harmadik féltől származó szoftver-alkotórészeket is használhat, mint például a különféle platformokra történő alkalmazások fejlesztéséhez kapcsolódó „Szoftverfejlesztő Készlet” (**“SZK”**) vagy a közösségi médiához való csatlakozáshoz tartozó SZK. A Szolgáltató az SZK-k működéséért és megfelelőségéért nem vállal szavatosságot, így nem tartozik felelősséggel semmilyen olyan következményért, amely abból adódik, hogy az SZK fejlesztője az SZK-k működését azok implementálását követően megváltoztatja, illetve azért, ha a Szolgáltatás az SZK-knak tulajdonítható ok miatt elérhetetlen.

5.6. Amennyiben harmadik személy a Szoftverrel kapcsolatban bármilyen igénytel lépnek fel a Megrendelővel szemben, a Szolgáltató mentesíti Megrendelőt minden olyan esetleges igény és követelés alól, melyet ezen harmadik személyek a Megrendelővel szemben a Szoftver használatáért vagy azért támasztanak, mert a Szoftveren fennálló jogukat a Szoftver Megrendelő általi felhasználása megsértette, illetve első felszólításra megtéríti Megrendelő minden ebből eredő, illetve ezzel kapcsolatos kárát.

5.7. Szolgáltató kijelenti és szavatolja, hogy az általa átadásra kerülő Szellemi alkotások (Szoftver) jogtiszt, per-teher és igénymentesek, egyetlen harmadik személynek sincs olyan joga, amely akadályozná vagy korlátozná Megrendelő joggyakorlását. Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy teljeskörűen kártalanítja Megrendelőt abban az esetben, ha a Szoftverrel kapcsolatban bármilyen harmadik félnek szerzői jogi igénye áll fenn.

5.8. A Szellemi alkotásokkal (Szoftverrel) kapcsolatos jogokért a Szolgáltató jogszavatosságot vállal, ennek nem teljesülése esetén a Szolgáltató kártérítési felelősséggel tartozik. A Megrendelővel szemben köteles ezen a jogcímen előterjesztett követelésekért helytállni. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelővel minden ezzel kapcsolatban felmerült kárát és költségét haladéktalanul megtéríti, illetőleg e károk alól Megrendelőt teljes mértékben mentesíti.

6. FELELŐSSÉG ÉS ANNAK KORLÁTOZÁSA

6.1. A Szolgáltató nem felel:

- a) a szakszerűtlen és/vagy nem rendeltetésszerű használatából adódó közvetlen és/vagy közvetett, a Megrendelőnél, bármely más harmadik személynél vagy érdekkörükben felmerült károokért,
- b) adat elvesztésért, adatsérülésért, Megrendelő kötelessége minden, a birtokában lévő adatok elvesztésének megakadályozásához szükséges intézkedés megtétele,
- c) a gazdasági következményi károokért (beleértve az elmaradt haszonért való felelősséget is), valamint az olyan károokért, amelyek nincsenek a Szolgáltató magatartásával okozati összefüggésben függetlenül attól, hogy a Szolgáltatót korábban tájékoztatták ilyen káresemény lehetőségéről,
- d) azokért a károokért, amelyek azért keletkeztek, mert a Megrendelő elmulasztotta teljesíteni kötelezettségeit,
- e) a Szoftver Szolgáltatása hibamentes, megszakítás nélkül működik, vagy hogy valamennyi felmerült hiba javítható,
- f) a Szoftver Megrendelő igényeinek való megfeleléséről.

6.2. A Szoftver Szolgáltatás folyamatos frissítései miatt bekövetkező elérhetetlensége miatt a Megrendelő semmilyen jogcímen nem jogosult a fizetendő díj csökkentésére, visszatérítésre, vagy bármilyen egyéb fizetési kedvezményre.

6.3. A Megrendelő a Szolgáltatási szerződés aláírásával akként nyilatkozik, hogy a Szoftver jellegzetességeit és funkcióit ismeri, továbbá meggyőződött arról, hogy a Szoftver megfelel arra a célra, melyre azt használni kívánja. A Szolgáltatót nem terheli felelősség olyan károokért, melyek abból származnak, hogy a Szoftver működéséhez, rendeltetésszerű használatához elengedhetetlen funkciója vagy egyéb tulajdonsága nem felel meg Megrendelő

céljainak, vagy abból, hogy Megrendelő ilyen funkció vagy tulajdonság miatt nem tudja a szoftvert a megvalósítani kívánt cél érdekében használni.

6.4. A szándékosan okozott kárt, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy, egészséget megkárosító eseteket kivéve, a Szolgáltatóval szemben a Megrendelő által érvényesíthető kártérítési igény mértéke bármely szerződésszegés esetén az éves előfizetési szolgáltatásnyújtás igénybevételekor a káresemény bekövetkezéséig az adott évben kifizetett szolgáltatási díj időarányos részében maximalizálódik, a havidíjas előfizetési szolgáltatásnyújtás igénybevételekor pedig a káresemény bekövetkezéséig az adott évben kifizetett szolgáltatási díj összegében maximalizálódik.

6.5. A Megrendelő által a Szoftverbe feltöltött adatok biztonsága és titokban maradása érdekében a Szolgáltató mindent megtesz, hogy rendszerét a legújabb technikai eszközökkel (mind fizikai, mind szoftveres eszközökkel) védje, azonban műszaki szempontból nem garantálhatja, hogy rosszindulatú harmadik fél nem férkészi ki a Megrendelő által a Szolgáltatásban megadott, illetve tárolt információkat. A Szoftverbe feltöltött adatok pontosságáért, jogszerűségéért és valódiságáért a Megrendelő tartozik felelősséggel.

6.7. A jelen fejezetben meghatározott felelősségkorlátozást meghaladóan a Szolgáltató vagy annak képviselője által adott szóbeli tájékoztatás nem teremt ettől eltérő, ezt meghaladó felelősségvállalást a Szolgáltató részéről.

6.7. A Szolgáltatás eléréséhez internet-hozzáférés szükséges. A Megrendelő a jelen ÁSZF rendelkezéseinek elfogadásával tudomásul veszi, hogy az internetszolgáltató, a Szolgáltatás eléréséhez használt eszközön felhasznált internetkapcsolatért (például mobiladat-forgalomért) díjat számíthat fel, melynek megfizetése a Megrendelő kötelessége, ezért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

6.8. A Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás elérhetetlenségéért amennyiben azt:

- szerverhiba;
- a Megrendelő hardvereinek meghibásodása;
- az internetkapcsolat meghibásodása / elérhetetlensége;
- a Megrendelőnek felróható szándékos vagy gondatlan magatartás;
- a Szolgáltatásba integrált harmadik személy szolgáltató oldalán fellépő hiba;
- bármely más a Szolgáltatónak nem felróható technikai hiba; vagy vis maior okozza

6.9. Szolgáltató megfelelő és ésszerű technikai és biztonsági intézkedéseket alkalmaz a Szolgáltatás biztonságának megőrzése érdekében, hogy az vírusoktól, trójai programoktól vagy hasonló veszélyek ellen védett legyen és hibamentesen működjön. Bármennyire fejlett technológiát alkalmaz azonban, egyetlen biztonsági rendszer sem áthatolhatatlan. A Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy mindent megtesz annak érdekében, hogy rendszerét a legújabb technikai eszközökkel (mind fizikai, mind szoftveres eszközökkel) védje, azonban műszaki szempontból nem garantálhatja, hogy rosszindulatú harmadik fél nem férkészi ki a Megrendelő által a Szolgáltatásban megadott, illetve tárolt információkat.

6.10. A Szolgáltatás működése korlátozásoknak és más problémáknak lehet kitéve az internet, a Megrendelő belső hálózata vagy más belső hálózatok és elektronikus kommunikációs megoldások használatának következményeként, ideértve a Megrendelő által használt hibás, nem csatlakoztatott vagy hatótávolságon kívüli, kikapcsolt vagy nem működő eszközöket. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az ilyen problémákból eredő késedelemért, hibákért, károkért vagy (adat)vesztésekért.

6.11. A Szolgáltató a megfelelő gondossággal kezeli a Weboldalon található információkat, azok jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért, az adatbázisban szereplő esetleges hibákért, elírásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

6.12. A Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli az olyan okból eredő késedelemért, hibákért, károkért vagy (adat)vesztésekért, amely a Megrendelő által pontatlanul és/vagy hibásan megadott adatok miatt következett be.

6.13. A Szolgáltatást a Megrendelő kizárólag a saját kockázatára használhatja.

6.14. A Szolgáltató kizár minden felelősséget a Szolgáltatás használói által tanúsított magatartásért. A Megrendelő teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, a Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

6.15. Az internet globális jellege miatt a Megrendelő a jelen ÁSZF rendelkezéseinek elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a Szolgáltatás használatával összefüggő bármely tevékenység a Megrendelő államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag Megrendelőt terheli a felelősség.

6.16. Tilos bármilyen olyan rendszer vagy megoldás használata, amely a Szolgáltatás jelen dokumentumban kifejezetten nem engedélyezett módon történő felhasználását vagy a Szolgáltatás üzemeltetéséhez használt szerverek leállítását célozza, teszi lehetővé vagy azt eredményezheti, vagy amely egyébként veszélyezteti a Szolgáltatás rendeltetésszerű működtetését. Az ilyen magatartásokért a Megrendelő felelősséggel tartozik.

6.17. Tilos olyan szoftver használata, mely „adatbányászatot” tesz lehetővé, vagy bármely más módon a Szolgáltatásban elérhetővé tett tartalmakat vagy információkat gyűjt. Az ilyen magatartásokért a Megrendelő felelősséggel tartozik.

6.18. A Megrendelő minden, a Szolgáltatás használata során letöltött adatot vagy fájlt saját felelősségére használja, a Szolgáltató nem felelős semmilyen letöltött adat vagy fájl hiányossága, hibája miatt, illetve nem felelős azért sem, ha az ilyen letöltött adat vagy fájl esetleg kárt tesz a Megrendelő által használt eszközben. A Szolgáltató nem felelős olyan károkért, amely abból adódik, hogy a Szolgáltatás által rendelkezésre bocsátott adatok alapján elkészített kimutatások, dokumentumok stb. adatai valótlanul bizonyulnak, amely miatt az illetékes hatóság utólag megtérítési igénnyel lép fel a Megrendelővel szemben, tekintettel arra, hogy az megjelenített adatok minden esetben a Megrendelő által bevitt, vagy automatikusan rögzített, azonban Megrendelő által ellenőrizhető adatokon alapulnak. Az előbbiekre tekintettel kérjük a Felhasználókat, hogy az adatok pontosságát minden esetben ellenőrizzék!

6.19. A Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatásba bekötött, harmadik felek által szolgáltatott megoldások, illetve az általuk esetlegesen biztosított adatátvitel megfelelőségéért és szolgáltatott adatok pontosságáért, az átvett adatok ellenőrzése a Megrendelő feladata és felelőssége.

6.20. Megrendelő által a Szolgáltatáson belül harmadik személyek részére kiosztott különféle hozzáférési jogosultságok pontos beállításáért a Megrendelő tartozik felelősséggel, a Szolgáltató semmilyen módon nem felelős azért, ha a jogosultsági beállítások bármilyen hibája miatt harmadik személy olyan adatokhoz, információkhoz jut hozzá, amelyet a Megrendelő nem kívánt az adott harmadik személy részére hozzáférhetővé tenni vagy olyan jogosultságot szerez, mellyel a Megrendelő nem kívánta felruházni. A Megrendelő feladata és felelőssége, hogy a jogosultsági beállításokat rendszeresen ellenőrizze, illetve felülvizsgálja.

6.21. A Szolgáltató nem felelős a Megrendelő által a Szolgáltatás igénybevétele útján létrehozott, tárolt dokumentumok, bizonylatok, utalási file-ok, harmadik fél felé a rendszeren keresztül átadott adatok adattartalmáért, azok helyes tartalmáért. A Megrendelő feladata és felelőssége ezek ellenőrzése.

6.22. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatás igénybevételével létrehozott és/vagy tárolt dokumentumok, számlák és egyéb bizonylatok tekintetében a vonatkozó jogszabályok értelmében a Megrendelőt terheli a bizonylatok jogszabályban meghatározott ideig történő megőrzésének kötelezettsége, a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azért, ha a Szolgáltató és a Megrendelő, illetve az általa képviselt Megrendelő közötti, a jelen ÁSZF szerinti jogviszony bármely okból történő megszűnése esetén a Megrendelő a Megrendelő kapcsolatosan a Szolgáltatásban tárolt bizonylatok lementéséről annak ellenére nem gondoskodik, hogy a Szolgáltatási Szerződés megszűnése előtt a Szolgáltató ennek lehetőségét felkínálta a Megrendelő részére.

6.23. A jelen ÁSZF értelmében vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, mindkét fél ellenőrzési körén kívül álló, a Szolgáltatási Szerződés szerinti jogviszony létrejötte után bekövetkező, annak teljesítését lehetetlenné

tevő, vagy késleltető esemény, amelyet a felek a Szolgáltatási Szerződés kötések, vagy azt megelőzően nem láthattak előre, és nem háríthattak el, és amely nem vezethető vissza a felek magatartására vagy mulasztására. Vis maioroknak minősülnek különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetek:

- természeti katasztrófák (pl. árvíz, földrengés, vihar);
- tűzvész, robbanás, tömeges megbetegedés (járvány);
- kormányzati intézkedés;
- háború, háborús cselekmények (függetlenül attól, hogy fennáll-e hadiállapot vagy sem);
- forradalom, felkelés, zavargások, polgárháború, vagy terrorcselekmények;
- általános országos sztrájk;
- járványügyi intézkedések, így különösen járványügyi intézkedésként elrendelt kijárási korlátozás, tilalom, valamint az ezzel összefüggésben bármely fél által elrendelt otthoni munkavégzés, illetve bármely olyan a Felek által hozott intézkedés, amely összefüggésben áll a járványügyi szakemberek által a személyes kapcsolatok csökkentésére irányuló javaslataival (személyes jelenlétet igénylő feladatteljesítés felfüggesztése).

Nem jelent szerződésszegést, amennyiben a kötelezettségek szerződésszerű teljesítését vis maior esemény akadályozza vagy korlátozza.

Amennyiben vis maior esete következik be, akkor az erről tudomást szerző félnek haladéktalanul írásban kell értesítenie a másik felet.

Vis maior esetén a Szolgáltatási Szerződésben esetlegesen meghatározott teljesítési határidők meghosszabbodnak azzal az időtartammal, amíg a felek a vis maiornak minősülő esemény miatt nem tudnak teljesíteni.

Vis maior esemény befejeződését követően a késedelembe esett fél a további késedelem megelőzése érdekében köteles a lehető leghamarabb teljesíteni az elmaradt kötelezettségét.

6.24. A Szolgáltató kötelezettsége, hogy az érdekkörében felmerülő működési vagy biztonsági esemény vagy adatvédelmi incidens merül fel, indokolatlan késedelem nélkül tájékoztassa a Felhasználókat. Amennyiben az érdekkörében felmerülő működési vagy biztonsági esemény vagy adatvédelmi incidens vagy az erről szóló tájékoztatás elmaradása vagy késedelme a Felhasználónak kárt okoz, a Szolgáltató kártérítési felelőssége a Ptk. alapján áll fenn, figyelembe véve a felelősségbiztosítás kártérítési összegét.

6.25. A Megrendelő felelőssége a Szolgáltatás használatával összefüggésben elkövetett jogsértésért a jelen ÁSZF szerinti jogviszony bármely okból történő megszűnését követően is fennáll.

6.26. A Szolgáltatás használatával összefüggésben a Szolgáltatóval szembeni (kár)igények a(z) (kár)esemény bekövetkezését követő egy (1) év elteltével **elévül**, ezt követően a Szolgáltatóval szembeni jogérvényesítés lehetősége kizárt.

6.27. A szolgáltatás keretében minden ügyfelünk adatairól napi mentés készül minden nap hajnalban a 02:00-05:00 közötti időablakban mely mentésekből a szolgáltató a legutolsó 7 példányt őrzi meg. Ezen felül a szolgáltatást biztosító szerver rendelkezik 14 napos a teljes szerverre vonatkozó mentéssel.

6.28. A szolgáltatást a szolgáltató magas rendelkezésre állás mellett biztosítja a megrendelői számára. A rendelkezésre állás vállalt szintje 99% és munkanapokon reggel 8:00-18:00 óra között időszakra értendő.

6.29. A szolgáltató a megrendelők számára biztosítja a többfaktoros bejelentkezési lehetőséget, amelynek használata mindenki számára erősen ajánlott, de nem kötelező. A többfaktoros bejelentkezés használata során a

felhasználónév és jelszó megadását követően meg kell adni egy kódgenerátor által adott számsort, amely nagy mértékben növeli szolgáltatás és adatbiztonságot.

7. A SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGE, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZÚNÉSE

7.1. Annak ellenére, hogy a Szolgáltató célja, hogy a Szolgáltatáshoz a Megrendelő és felhasználói mindig hozzáférjenek, ezt nem tudja garantálni. A Szolgáltatási szerződés aláírásával, illetve a Szolgáltatás használatával a Megrendelő elfogadja és tudomásul veszi, hogy előfordulhatnak bizonyos esetek, amikor nem tudja elérni a rendszert és a Szolgáltatást használni. Az ilyen esetekről – amennyiben lehetséges – a Szolgáltató a Megrendelőt időben tájékoztatja, azonban az ilyen esetek előfordulásáért nem vállal felelősséget, akkor sem, ha a Megrendelő oldalán ez adatvesztéssel járt, vagy a Megrendelőnek bármilyen kára keletkezett.

7.2. A Szolgáltató nem vállal felelősséget és nem garantálja, hogy a Szolgáltatás a Megrendelő igényeinek megfelel, annak biztosítása folyamatos, vagy, hogy hibáktól mentes azzal együtt, hogy ezen feltételek biztosításáért a Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz. Az előbbiek miatt a Megrendelő semmilyen igényt nem jogosult a Szolgáltatóval szemben támasztani.

7.3. A Szolgáltatást a Szolgáltató a Megrendelő érdekében folyamatosan javítja és fejleszti, bármikor újabb funkciókkal bővítheti, ugyanakkor azokat bármikor korlátozhatja, vagy akár meg is szüntetheti, lecserélheti. Amennyiben a Megrendelő úgy dönt, hogy a Szolgáltatás használatával felhagy, azt saját belátása szerint szabadon megteheti, azonban ez esetben a Szolgáltatóval szemben semmilyen igényt nem támaszthat, így különösen a Szolgáltatás díját nem jogosult visszaigényelni. Az előbbi vonatkozik arra az esetre is, amikor a Szolgáltató saját döntése alapján a Szolgáltatást korlátozza, felfüggeszti, vagy megszünteti.

7.4. A fentiekben túlmenően a Szolgáltató - a Szolgáltatást kiszolgáló informatikai rendszerek karbantartása érdekében- időről-időre rendszerkarbantartást végez, melyről a Megrendelőt előre tájékoztatja. A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz azért, hogy a rendszerkarbantartást olyan időpontban végezze (pl. munkaszüneti nap, vagy éjjeli órákban stb.), hogy az lehetőleg a Megrendelőt a Szolgáltatás igénybevételében ne akadályozza. A Szolgáltató azonban ezekben az esetekben a Szolgáltatás elérhetetlenségéért nem tartozik felelősséggel.

7.5. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén, a Megrendelő, illetve a Felhasználó által a Szoftverbe feltöltött adatokat a Szolgáltató a rendszerben tárolt nyers adatformátumban a Megrendelő külön kérésére átadja a Megrendelő számára. Az adatok ezt követően végleges és visszaállíthatatlan módon törlésre kerülnek.

7.6. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szoftver kivezetéséről döntsön, a Szoftver forgalmazásával vagy a Szoftverrel kapcsolatos szolgáltatásával bármikor felhagyjon vagy a felhasználási jogot korlátozza, visszavonja.

8. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM, TITOKTARTÁS

8.1. A Szolgáltató vagy Megrendelő rendelkezésére bocsátott tényeket, dokumentumokat, adatokat, információkat, az ezekből levonható következtetéseket ezen belül különösen, de nem kizárólag a Szolgáltatási szerződést, annak valamennyi mellékletét és valamennyi rendelkezését, valamint az annak alapján létrejött valamennyi megállapodást – azok megjelenési formájától függetlenül bizalmasan kötelesek kezelni, azokat kizárólag a Szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében használhatják fel, azokat a másik fél érdekeit veszélyeztető vagy sértő módon nem kezelhetik és harmadik fél részére nem szolgáltatathatják ki, kivéve, ha erre őket jogszabály rendelkezése vagy a másik fél írásos beleegyezése kifejezetten feljogosítja. A titoktartási kötelezettség a feleket határidő nélkül köti. A titoktartási kötelezettség megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül, felek a titoktartási kötelezettségük megszegése által egymásnak közvetlenül, vagy közvetve, a másik félnek vagy érdekkörének okozott károkért felelnek. A Szolgáltatási szerződésben meghatározott felelősségkorlátozó rendelkezések a jelen fejezetben meghatározott kivételekkel megfelelően alkalmazandóak a titoktartási kötelezettség megszegése esetén.

8.2. Harmadik személlyel történő, szóbeli közlés is nyilvánosságra hozatalnak minősül. A titoktartási kötelezettség megszegése által a Megrendelő és Szolgáltató közvetlenül vagy közvetve a másik félnek okozott károkért felelnek.

8.3. Felek megállapodnak, hogy a titoktartási rendelkezések megszegése esetén a vétkes Fél jogosult a Szolgáltatási Szerződéstől azonnali hatállyal elállni vagy a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ami nem zárja ki a titoktartási kötelezettség megszegésére irányuló egyéb polgári- vagy büntetőjogi szankciók alkalmazását.

8.4. Mindkét Fél tájékoztatja érintett munkavállalóit, esetleges közreműködőit, teljesítési segédeit, a Szolgáltatási Szerződésből eredő titoktartási kötelezettségeiről, és teljes felelősséget vállalnak azok tekintetében a fenti titoktartási kötelezettségek teljesítéséért.

8.5. A jelen ÁSZF-hez kapcsolódó személyes adatok kezelésének jogalapja, a jelen ÁSZF megkötése és annak teljesítése, illetve a Felek jogos érdeke a kapcsolattartás az együttműködés megvalósítása érdekében, valamint – például számlázás esetén – jogszabályi kötelezettség teljesítése. A felek a magukkal kapcsolatosan a másik félhez meghatározott (így különösen jelen ÁSZF teljesítése és kapcsolattartás) célból továbbított személyes adatok tekintetében egymás vonatkozásában adatkezelőnek minősülnek és adatkezelői tevékenységük ellátása során adatfeldolgozóként kizárólag hivatalos jogi tanácsadójukat, esetleg könyvelőjüket jogosultak igénybe venni, ezen túlmenően a hatályos adatvédelmi jogszabályi előírásoknak megfelelően további adatfeldolgozót nem vehetnek igénybe. A Szolgáltató a Megrendelő által a Szolgáltatás használata során megadott egyes adatok (például számla adatok) vonatkozásában adatfeldolgozónak minősül. A Felek kötelesek, a másik féllel kapcsolatosan tudomásukra jutott személyes és egyéb adatokat 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 (általános adatvédelmi rendelet, General Data Protection Regulation) szóló, Európai Parlament és Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelet (továbbiakban: „**GDPR**”), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény („**Infotv.**”), valamint egyéb adat- és titokvédelmi szabályok előírásainak megfelelően feldolgozni, és sem a jelen ÁSZF időbeli hatálya, érvényessége alatt, sem annak megszűnését követően a jelen ÁSZF-ben foglalt jogviszonytól eltérően, a másik fél írásbeli engedélye nélkül, saját, valamint harmadik személyek céljaira nem használhatják fel, harmadik személyek számára nem tehetik hozzáférhetővé, azzal egyéb módon sem élhetnek vissza.

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

8.7. A jelen ÁSZF bármely okból történő megszűnése, illetve a Szolgáltatás Megrendelő részére történő nyújtásának megszűnése, megszüntetése esetén a Szolgáltatás használatával összefüggésben a Megrendelő, mint adatkezelő által a Szolgáltató, mint adatfeldolgozó tudomására hozott vagy számára hozzáférhetővé tett személyes adatokkal kapcsolatban a Szolgáltató a következők szerint jár el. Az ÁSZF bármely okból történő megszűnésének napját követő 3 hónapon belül a Szolgáltató a részére továbbított adatokat véglegesen és visszavonhatatlanul törli, kivéve azon adatokat, melyek felhasználására statisztikai célból továbbra is szükség van, ebben az esetben azonban a Szolgáltató az adatokat anonimizálja, illetve oly módon felismerhetetlenné teszi, hogy abból sem a Megrendelőre, sem egyéb harmadik személyre ne lehessen következtetni. Az adatok végleges törlése előtt a Szolgáltató felajánlja a Megrendelő részére, hogy a Szolgáltatásban tárolt adatait, bizonylatait stb. a rendszerben tárolt nyers adatformátumban letöltse. Ennek elmaradásából eredő következményekért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

8.8. Felek amennyiben a szerződés tárgya a Megrendelő által átadott személyes adatok kezelésére vonatkozó olyan feladatokat is tartalmaz, mely alapján a Szolgáltató, mint adatfeldolgozó jár el a Megrendelő nevében – az érintett adatkezelés (adatfeldolgozás) kapcsán a Szolgáltatási szerződés mellékleteként kötelesek a Rendelet 28. cikke szerinti adatfeldolgozói szerződést (a továbbiakban: „Adatfeldolgozói szerződés”) kötni, amelyet a Szerződés 3. számú melléklete tartalmaz

8.9. Megrendelő a Szolgáltatási szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a Megrendelő és a Szolgáltató között létrejött szerződéses jogviszonyra tekintettel a Szolgáltató cégjegyzésre jogosult személyek adatait jelen a szerződésben a Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontjára tekintettel, a szerződés megszűnésétől számított 5 évig kezeli.

8.10. Megrendelő egyben tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jelen szerződésben szereplő kapcsolattartói adatokat a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint a Szolgáltató jogos érdeke alapján tartja nyilván.

8.11. Felek kijelentik, hogy Szolgáltató Megrendelő ügyfeleinek adatai tekintetében al-adatfeldolgozónak minősül, adatkezelést kizárólag a Megrendelő utasításai alapján végez.

9. KAPCSOLATTARTÁS, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

9.1. A Szolgáltató az e-mail útján történő kapcsolattartásra az support@flowplusapp.hu e-mail címet jelöli meg. A Szolgáltató a Megrendelővel – amennyiben bármilyen kommunikáció szükségessé válik – elsődlegesen a szerződéskötéskor megadott e-mail címen veszi fel a kapcsolatot. Amennyiben a Megrendelő az előbbtől eltérő e-mail címről veszi fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval, úgy a Szolgáltató ezen az e-mail címen kommunikál a Megrendelővel, azonban a Megrendelő jelen ÁSZF rendelkezéseinek elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató – amennyiben az üzenet küldőjének személyazonosságával vagy egy adott felhasználói fiókhoz kapcsolódó jogosultság létezésével kapcsolatosan kétsége merül fel – a válaszadást jogosult megtagadni, illetve a Felhasználót a saját maga azonosítására kötelezni vagy oly módon, hogy a Felhasználó köteles a Szolgáltatóval a kapcsolatot felvenni.

9.2. A Szolgáltató jogosult az ügyfélszolgálati megkereséssel kapcsolatos válaszadást megtagadni, amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársaival nem az elvárható hangnemben, illetve stílusban kommunikál.

9.3. A felek kötelesek egymást haladéktalanul írásban értesíteni a kapcsolattartási adataikban bekövetkező változásokról.

9.4. A fentieken túl a Szolgáltató a Szolgáltatás működésével kapcsolatos felhasználói kérdések, problémák kezelésére ügyfélszolgálatot tart fenn.

9.5. Az ügyfélszolgálat az alábbi elérhetőségeken, illetve időszakokban érhető el:

9.5.1. Közép-európai idő szerint, munkanapokon 9 és 17 óra között válaszol.

9.5.2. Ügyfélszolgálati e-mail cím: support@flowplusapp.hu

9.6. Általános információs email cím: info@flowplusapp.hu

9.7. Amennyiben a Megrendelő a fenti pontban leírt elérhetőségi időn kívül keresi meg az ügyfélszolgálatot, úgy a kérés a következő ügyfélszolgálati elérhetőségi napon beérkezett kérelemnek minősül.

9.8. A Megrendelő a bejelentésében köteles a probléma azonosításához szükséges valamennyi lényeges információt a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató a hibabejelentés megvizsgálását követően további információk (pl. képernyőfotó, log file, konfigurációs adatok stb.) rendelkezésre bocsátását kérheti.

9.9. Amennyiben az technikailag lehetséges, és a bejelentés kivizsgálását nem hátráltatja, a Megrendelő az adatokat és információkat oly módon köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, hogy azokból valamennyi személyes adat törlésre kerüljön vagy lehetőség szerint olyan mértékig anonimizálásra kerüljön, hogy az egy meghatározott személyre való következtetést kizárja. Ennek elmaradásából eredő valamennyi esetleges kár viselésére a Megrendelő köteles és köteles a Szolgáltatót harmadik személyek igénye alól mentesíteni.

9.10. A Szolgáltató az ügyfélszolgálati megkeresésekkel kapcsolatosan arra vállal kötelezettséget, hogy a megküldött hibabejelentés kivizsgálását legfeljebb annak beérkezését követő 48 órán belül megkezdi. Ez utóbbi azonban – mivel a Megrendelő által bejelentett probléma megoldása adott esetben ennél több időt vehet igénybe - nem jelenti azt, hogy a Megrendelő által megjelölt probléma ezen időtartamon belül megoldásra kerül. A válaszadási határidő azon a napon kezdődik, amikor valamennyi a probléma kivizsgálásához szükséges információ rendelkezésre áll.

9.11. A Szolgáltató egyebekben mindent megtesz annak érdekében, hogy a Megrendelőnek a lehető leghamarabb segítséget, támogatást nyújtson.

10. PANASZÜGYINTÉZÉS, JOGÉRVÉNYESÍTÉS, (JOG)VITÁK RENDEZÉSE

10.1. Amennyiben a Megrendelőnek a Szolgáltatóval vagy a Szolgáltatással bármilyen problémája merül fel, úgy azt elsődlegesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles jelezni, a fenti 8. fejezetben rögzített módon.

10.2. A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgy. tv.”) 2. § a) pontja értelmében a Szolgáltatás vonatkozásában a Megrendelő nem minősül fogyasztónak, így a fogyasztóvédelmi eljárás, így például a békéltető testület eljárásának szabályai nem alkalmazandók. Az előbbiektől függetlenül a Szolgáltató a Megrendelő panaszával kapcsolatosan az alábbiak szerinti szabályokat állapítja meg.

10.3. A Megrendelő a panaszát írásban, az ügyfélszolgálatnak írt, vagy a Szolgáltatási szerződésében megadott elérhetőségeken teheti meg.

10.4. A panaszt a Szolgáltató a beérkezését követő 30 (harminc) napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Amennyiben a Szolgáltató a panaszt elutasítja, úgy azt indokolással látja el.

10.5. A Szolgáltató a panaszról külön jegyzőkönyvet nem vesz fel, a panaszt egy úgynevezett “hibajegyben” rögzíti, továbbá azt a Megrendelő és a Szolgáltató közötti, a kapcsolatfelvételi úrlapon, illetve az e-mail vagy chat útján történő kommunikáció tanúsítja, melyet a Szolgáltató 3 (három) évig őriz meg.

11. AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA

11.1. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltatás fejlesztése, javítása, termék bevezetése vagy megszüntetése, meglévő termék feltételeinek módosítása vagy a vonatkozó jogszabályokhoz történő alkalmazkodás, továbbá a díjtételek vagy fizetési feltételek módosítása esetén, illetve más hasonló célból a jelen ÁSZF-et kiegészítse vagy módosítsa. A Szolgáltató a kiegészítésről, illetve módosításról annak hatályba lépését legalább 15 nappal – megelőzően tájékoztatja a Megrendelőt. A Szolgáltató az ÁSZF kiegészítésére a Weboldalon történő közzététel, illetve e-mail útján értesíti a Megrendelőt. Amennyiben a kiegészítés vagy módosítás a Megrendelő számára hátrányos, a Megrendelő jogosult a Szolgáltatás felmondására.

11.2. A módosítások nem visszamenőleges hatályúak.

11.3. A Szolgáltató az ÁSZF valamennyi módosítását, illetve annak korábbi verzióit a Weboldalon letölthető formában folyamatosan elérhetővé teszi az alábbi url-en: <https://swicon.com/it-services/flowplus/aszf>

12. VEGYES RENDELKEZÉSEK

12.1. Az a tény, ha jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek minősül, vagy vélhetően érvénytelenné fog válni a jövőben, nem érinti azoknak, mint egészen az érvényességét. Az érvényben maradó részeket a részleges érvénytelenségre való tekintet nélkül kell értelmezni és végrehajtani. Ilyen esetben a felek kötelesek jóhiszeműen tárgyalásba bocsátkozni annak érdekében, hogy mindkét fél gazdasági koncepciójához legközelebb álló megoldással helyettesítsék a rendelkezést. Ugyanezen módon kell eljárni abban az esetben is, ha a jelen ÁSZF nem szabályoz valamely kérdést.

12.2. A jelen ÁSZF, a Szolgáltatási szerződés és annak melléklete vagy mellékletei képezik a feleknek a szerződés tárgyára vonatkozó teljes megállapodását és egyetértését, és érvénytelenít minden korábbi, a felek közötti szerződést, megállapodást, egyeztetést a szerződés tárgyának vonatkozásában.

12.3. Jelen ÁSZF fejezetekre való felosztása és a bekezdések címszavainak használata a hivatkozás megkönnyítése és az egyértelműség érdekében történik, és nem befolyásolja jelen ÁSZF értelmezését.

12.4. A Megrendelő a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül nem jogosult a jelen ÁSZF szerinti jogait vagy kötelezettségeit másra engedményezni vagy bármely más módon átruházni.

12.6. Amennyiben a Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti valamely jogát nem, vagy csak részben gyakorolja, nem jelenti azt, hogy a jogról lemondott.

12.7. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben nem alkalmaz olyan feltételt, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, illetve olyan feltételt sem, amely eltér a Megrendelő és a Szolgáltató között esetlegesen korábban alkalmazott feltételtől. Az előzőekre tekintettel a Megrendelő külön tájékoztatására nem kerül sor.

12.8. Felek a jelen ÁSZF-ből, illetve az érintett Szolgáltatási Szerződésből eredő vitáik esetén igyekeznek a felmerült problémákat elsődlegesen tárgyalásos úton megoldani. A Felek a szerződésen, illetve a jogszabályon alapuló igényeik érvényesítését megelőzően ésszerű lehetőséget biztosítanak egymás számára, hogy a szerződésszegést orvosolják. Amennyiben ésszerű időn belül a jelen ÁSZF-ből, Szolgáltatási szerződésből eredő vita megoldására nem születik megállapodás, úgy a felek bármely vita eldöntésére, amely a jelen ÁSZF-ből, Szolgáltatási Szerződésből, vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik kikötik Magyarország bíróságainak joghatóságát és a Szolgáltató székhelye szerinti rendes bíróság illetékességét kötik ki.

12.9. Az ÁSZF-ben, Szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI törvény (Szt.) valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók. A Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadóak.