

Szolgáltatási Szerződés – Általános Szerződési Feltételek „Elektronikus másolatkészítés és digitális archiválás”

DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irattározó Korlátolt Felelősségű Társaság
Általános Szerződési Feltételei
Elektronikus másolatkészítési és digitális archiválási (adatfeldolgozó) szolgáltatások
igénybevételére
Üzleti Megbízók részére
(a továbbiakban: ÁSZF)

Hatálya: 2015. február 1-jétől

1. Általános adatok, elérhetőségek

1.1. A Szolgáltató neve és címe

DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irattározó Korlátolt Felelősségű Társaság
(a továbbiakban: Szolgáltató vagy Adatfeldolgozó)
Székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-930144

1.2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Személyes ügyintézés

Ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási időben állnak a Megbízók rendelkezésére. A Központi
Ügyfélszolgálati iroda címe és nyitvatartása:
1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.
Munkanapokon: 08:00-17:00

Telefonos ügyintézés

Telefonon keresztül az Ügyfélszolgálat hétköznap 08.00 és 17.00 között hívható.
A Szolgáltató Ügyfélszolgálat, amelyen egyben a hibajelentések is megtehetőek, telefonszáma:
00 36 70 311 0864
A telefonszám minden magyarországi hálózathoz normál díjjal hívható.

Elektronikus úton

A Szolgáltató lehetővé teszi a Megbízók részére az online, interneten történő ügyintézés is.
Ennek lehetőségét a Szolgáltató azonban kizárólag a már élő megbízással rendelkező és a
szolgáltatást igénybe vevő Megbízók számára biztosítja a Megbízók által, a szerződés alapján a
Szolgáltató által biztosított és a Megbízó által használt saját internetes felületen az „My Green
Archive” menüpont alatt.

Írásban

Postai úton: 1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.
E-mailen: regisztracio@doqment.hu

1.3. Hibabejelentő elérhetősége

A Megbízó a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen észlelt hibát a Szolgáltató által működtetett,
az 1.2. pontban felsorolt címeken, telefonszámon, illetve e-mail címen biztosítja.

1.4. Szolgáltató internetes honlapjának elérhetősége

<http://doqment.hu/>

1.5. Szolgáltató és a szolgáltatás felügyeleti szerveinek elérhetősége

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

honlap: www.nfh.hu

e-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

tel: (+36 1) 459 4800

Gazdasági Versenyhivatal

honlap: www.gvh.hu

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

cím: 1054. Budapest, Alkotmány u. 5.

tel: (+36 1) 472 8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

honlap: www.naih.hu

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

tel: (+36 1) 391 1400

Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

honlap: <http://fovarositorvenyszek.birosag.hu/jarasbirosagok/fovarosi-torvenyszek-cegbirosaga>

cím: 1051 Budapest, Nádor u. 28.

tel.: (+36 1) 354 4800

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató jelen ÁSZF-et honlapján a <http://doqment.hu/szabalyzataink/a-sz-f-/155> oldalon és az Ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azt bárki korlátozás nélkül megismerheti.

1.7. Az általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya***Tárgyi hatály***

Jelen ÁSZF a Szolgáltató itt megnevezett szolgáltatására terjed ki:

- elektronikus másolatkészítés üzleti megbízók részére
- digitális archiválási adatfeldolgozás üzleti megbízók részére

Személyi hatály

Szolgáltató jelen ÁSZF alapján, a 2. pontban meghatározott szolgáltatást nyújt Megbízói részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és a szolgáltatást megbízási jogviszony alapján igénybe vevő üzleti megbízóra (a továbbiakban: Megbízó, Előfizető vagy Adatkezelő).

Megbízó Magyarországon székhellyel vagy telephellyel rendelkező, a 2013. évi V. törvény által elismert és a törvény Harmadik könyvében szabályozott jogi személy lehet. Megbízó nem lehet természetes személy.

2. A szolgáltatási szerződés megkötése és feltételei

A jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatást igénybe venni kívánó Igénylő és Szolgáltató között az egyedi előfizetői szerződés megkötésével jön létre előfizetői jogviszony, amely által Igénylő Előfizetővé válik. Az egyedi előfizetői szerződés jelen ÁSZF alapján határozza meg a felek jogait és kötelezettségeit. Szolgáltató a szerződés alapján egyedi dedikált hozzáférést biztosít Megbízó részére a szolgáltatásához. Az időbélyegző és elektronikus archiválás szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint veheti igénybe a Megbízó.

Szerződő felek az egyedi előfizetői szerződést kizárólag írásban köthetik meg. Az előfizetői szolgáltatás tárgyában létrejött előfizetői szerződés egyedi előfizetői szerződésből és a szolgáltató jelen általános szerződési feltételeiből áll. A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés-mintáját jelen ÁSZF 1. sz. mellékleteként teszi közzé.

Az Igénylő jelen ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás igénybevételére vonatkozó megrendelést kizárólag írásban vagy elektronikus úton nyújthatja be Szolgáltató megjelölt elérhetőségein.

A szolgáltatás megrendelése Igénylő részéről a Ptk. szerinti ajánlatnak minősül.

A megrendelésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- Igénylő neve, székhelye, adószáma
- kapcsolattartási e-mail címe, telefonszáma
- képviselő neve és elérhetősége
- igénylő bankszámlaszáma
- választott szolgáltatói csomag
- aláírási címpéldány

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezzen a szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges, az elektronikus másolat készítéséhez szükséges eszközökkel. Az elektronikus másolatot készítő eszközt Szolgáltató nem biztosítja. Az előfizetőnek kell biztosítania az eszközök üzemképességét a szerződés időtartama alatt. Szolgáltató az elektronikus másolatot készítő eszköz meghibásodásából fakadó károkért nem felel.

2.1. Az előfizetői megrendelés vizsgálata

A megrendelésnek tartalmaznia kell az Igénylő, az ajánlat megtételétől számított, 30 napnál nem régebbi hiteles cégkivonatát vagy a cégképviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett cégkivonat hiteles másolatát, továbbá az Igénylő képviselőjére jogosult személy közjegyző által hitelesített aláírási címpéldányát vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírásmentáját.

Abban az esetben, ha nem a cégképviselőre jogosult személy jár el Igénylő nevében, a fent felsoroltakon túl a megrendelésnek tartalmaznia kell az eljáró személy nevére kiállított, a cégképviselőre jogosult személy által kiállított érvényes és hatályos meghatalmazást is, amely igazolja, hogy az Igénylő nevében eljáró személy, az Igénylőt az adott eljárás során képviselheti, az Igénylő nevében aláírhat.

Igénylő a jelen pontban meghatározott okiratokat személyesen vagy elektronikus úton köteles Szolgáltató részére bemutatni. Amennyiben Igénylő az okiratokat elektronikus úton juttatja el Szolgáltató részére, úgy köteles tanúsítani a papíralapú közokirat és az elektronikus másolat képi megfelelését.

Amennyiben a fent meghatározott okiratokat az Igénylő nem csatolja a megrendeléséhez vagy annak bemutatását megtagadja, úgy Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt további érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

2.2. A megrendelés (ajánlat) elfogadása

A Szolgáltató a megrendelés hozzá való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően haladéktalanul elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait. Az ajánlat elfogadása esetén a szolgáltató az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, vagy megküldi az előfizető részére. Amennyiben távollévők között szóban jön létre az előfizetői szerződés, úgy a szolgáltató az általa írásba

foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi az előfizető részére, vagy az ajánlatot elutasítja.

2.3. A szerződés létrejötte

Amennyiben Szolgáltató a megrendelést elfogadta, úgy a jelenlévők között létrejött szerződésről jelen ÁSZF alapján digitális másolatot készít és feltölti az Előfizető dokumentumai közé.

Távollévők között az előfizetői szerződés a felek az írásba foglalt szerződést aláírják (elsőként a Szolgáltató, majd az elektronikus úton elérhetővé tett szerződést az Előfizető is aláírja, aki ezt követően elektronikus úton elérhetővé teszi az immár mindkét fél által aláírt szerződést Szolgáltató számára), a dokumentumról Szolgáltató elektronikus másolatot készít és jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint archiválja és tárolja azt a továbbiakban, mint hiteles másolatot.

3. A szolgáltatás tartalma

Szolgáltató jelen ÁSZF keretében a Szolgáltatási Szabályzatban meghatározott Szolgáltatásokat nyújtja. A Szolgáltatási Szabályzatban nyilvános és letölthető a <http://doqment.hu/szabalyzataink/szolgáltatasi-szabalyzat/156> oldalról.

Előfizető a szolgáltatás megrendelésével regisztrált, dedikált elérést kap Szolgáltató Adatkezelő felületének használatára. Előfizető a regisztráció során az alábbi adatokat kell megadja:

- név
- loginnév
- e-mail cím
- cégnév
- telefonszám
- cím

Előfizető a szolgáltatást csak és kizárólag a Szolgáltató Adatkezelő portáljának használatával tudja igénybe venni.

3.1. Elektronikus másolat készítés

Szolgáltató tevékenységét a papíralapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól szóló 13/2005. (X. 27.) IHM rendelet előírásai szerint végzi valamint az adatok kezelésével kapcsolatban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit alkalmazza. Jelen szolgáltatás megrendelése esetén Előfizető jogosulttá válik Szolgáltató aktuális díj és fizetési feltételei szerint meghatározott számú papíralapú dokumentumáról elektronikus másolatkészítő szolgáltatás igénybevételére.

Az elektronikus másolatkészítés során a jogszabályban meghatározott másolatkészítő a Szolgáltató. A papíralapú dokumentumról történő elektronikus másolatkészítés során a másolatkészítő biztosítja a papíralapú dokumentum és az elektronikus másolat képi vagy tartalmi megfelelését, és azt, hogy minden - az aláírás elhelyezését követően az elektronikus másolaton tett - módosítás érzékelhető legyen.

Előfizető a papíralapú dokumentumról elektronikus másolatot készít, az elektronikus másolatot megküldi Szolgáltató részére. (Az Előfizető Szolgáltató rendszerébe online töltheti fel a papíralapú dokumentumok szkennelt képét.) A papíralapú dokumentum és az elektronikus másolat képi megfelelését Előfizető garantálja, a képi megfeleléséért teljes felelősséggel tartozik. Az Előfizető által a Szolgáltató rendszerébe feltöltött elektronikus másolat szervezeti aláírással történő aláírása előtt az Előfizető 168 órán belül köteles ellenőrizni az elektronikus

másolatot. Az Előfizető a Szolgáltató rendszerének használatával nyilatkozni köteles, hogy az másolat megegyezik a papíralapú dokumentummal (visszaellenőrzés), ezáltal vállalva a tartalmi megfelelést. A visszaellenőrzésre dokumentumonként 168 óra áll rendelkezésre – a visszaellenőrzés megtételéig a feltöltött elektronikus másolatot a Szolgáltató nem látja el időbélyeggel és szervezeti aláírással, így ahhoz jelen ÁSZF szerinti joghatások nem fűződnek, a Szolgáltató a visszaellenőrzésig csak tárolja az elektronikus másolatot. Amennyiben a visszaellenőrzésre rendelkezésre álló idő alatt Előfizető nem ellenőrzi vissza a dokumentumot, úgy a feltöltött másolat visszaellenőrzéséig Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, az Előfizető új dokumentumot nem tud feltölteni.

Amennyiben az Előfizető a visszaellenőrzés során nyilatkozik róla, hogy az elektronikus másokat megegyezik a papíralapú dokumentummal, a feltöltött elektronikus másolatot a Szolgáltató ellátja a jogszabály által előírt metaadatokkal és a hitelesítési záradékkal („Az eredeti papíralapú dokumentummal egyező”), majd szervezeti aláírással látja el.

Az elektronikus másolatot a következő metaadatok elhelyezésével kell létrehozni és azt egyértelműen az eredeti papíralapú dokumentumhoz rendelni:

- a papíralapú dokumentum megnevezése;
- a papíralapú dokumentum fizikai méretei;
- a másolatkészítő szervezet elnevezése és a másolat képi vagy tartalmi egyezéséért felelős személy neve;
- a másolatkészítő rendszer, illetve a másolatkészítési szabályozás pontos megnevezése és verziószáma;
- a másolatkészítés ideje;
- az irányadó másolatkészítési rend elérhetősége.

Előfizető a dokumentum feltöltésekor a fenti adatok közül az alábbiakat köteles megadni:

- a papíralapú dokumentum megnevezése;
- a papíralapú dokumentum fizikai méretei;

Ha a papír alapú dokumentum tulajdonságai miatt az elektronikus másolat nem tartalmazza a papír alapú dokumentum teljes tartalmát, a metaadatok között azt is fel kell tüntetni, hogy a másolat a készítésének alapjául szolgáló papír alapú dokumentumot mely részében tartalmazza. Az Igénylő ilyen rendelkezése esetén a másolatkészítő elektronikus kivonatot is készíthet a papír alapú dokumentumról, a másolaton rögzítve azt, hogy a készített elektronikus kivonat a papír alapú dokumentumot mely részében, a dokumentumba foglalt információtartalmat milyen korlátozásokkal tartalmazza.

Előfizető külön egyeztetett kérésére több dokumentumon is elhelyezhető egy elektronikus aláírás, illetőleg egy időbélyegző, valamint metaadatok több dokumentumon együttesen is elhelyezhetőek. Ez esetben a dokumentumok a továbbiakban csak együtt kezelhetők.

A másolatkészítőnek rendelkeznie kell a másolatkészítő rendszer olyan részletességű dokumentációjával, amelyből a rendszerrel szemben e rendeletben megállapított követelmények teljesülése megállapítható, vagy a rendszer gyártója/forgalmazója által kiállított, a megfelelésre vonatkozó igazolással.

A másolatkészítő rendelkezik a másolatkészítés eljárási és műszaki feltételeit, a másolatkészítéssel megbízott vagy arra feljogosított személy, személyek körét valamint a kapcsolódó felelősségi kérdéseket tartalmazó Másolatkészítési renddel. A Másolatkészítési rend elérhető a <http://doqment.hu/szabalyzataink/masolati-rend/> oldalon. A másolatkészítési rend nyilvános.

A Szolgáltató nyilatkozik róla, hogy a Másolatkészítési rend megfelel a jogszabályban megkövetelt olyan részletességű dokumentációjával, amelyből a rendszerrel szemben e rendeletben megállapított követelmények teljesülése megállapítható.

Szolgáltató az elektronikus másolatot olyan dokumentumformátumban hozza létre, ami lehetővé teszi a hiteles elektronikus másolat a digitális archiválás szabályairól szóló 114/2007. (XII. 29.) GKM rendeletben meghatározott módon történő hosszú távú megőrzését.

3.2. Digitális archiválás

Ha az Előfizető számára törvény iratnak vagy okiratnak a megőrzését, illetve eredeti példány megőrzését írja elő, Előfizető a megőrzési kötelezettségét elektronikus úton is teljesítheti. E kötelezettség teljesítéséhez Szolgáltató a digitális archiválás szabályairól szóló 114/2007. (XII. 29.) GKM rendelet szerint nyújtja jelen szolgáltatását.

Szolgáltató digitális archiválási szolgáltatása kizárja az utólagos módosítás lehetőségét, valamint védi az elektronikus dokumentumokat a törlődés és, a megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés és sérülés, illetve a jogosulatlan hozzáférés ellen. Biztosítja továbbá az őrzött elektronikus dokumentumok értelmezhetőségét - a dokumentumok megjeleníthetőségét lehetővé tevő szoftver- és hardverkörnyezet biztosításával - a szerződéses időtartam alatt.

Szolgáltató szolgáltatása nem az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvényben (a továbbiakban Eat.) meghatározott legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott dokumentum archiválási szolgáltató általi archiválásnak felel meg. Szolgáltató nem minősül a törvény szerinti szolgáltatónak, szolgáltatását nem az Eat. hatálya alá tartozó szolgáltatóként végzi.

Szolgáltató szolgáltatására irányadó szabályok:

Amennyiben Előfizető a megőrzésre szánt, legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott dokumentum megőrzéséről Szolgáltató szolgáltatásának igénybevétel gondoskodni, úgy nem az Eat.-ban meghatározott archiválási szolgáltató, hanem a Szolgáltató rendszerének igénybe vételével zárja ki a dokumentum utólagos módosítás lehetőségének kizárása érdekében.

Amennyiben több elektronikus dokumentumon helyeztek el egyetlen, legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírást, akkor ezeket a dokumentumokat a megőrzés során együtt kell kezelni.

Előfizető megbízza jelen ÁSZF szerinti szolgáltatási szerződés megkötésével Szolgáltatót, hogy nevében:

- gondoskodik az elektronikus aláírás érvényességét ellenőrzéséről, majd az Eat. szerinti minősített szolgáltató által kibocsátott időbélyegzőt elhelyeztetni az elektronikus dokumentum aláírásán.
- ha a megőrzési kötelezettség időtartama hosszabb, mint az elektronikus aláírás elhelyezésétől számított 11 év
 - o gondoskodik az elektronikus aláírás hosszú távú érvényesítéséhez szükséges információk (az érvényességi lánc) beszerzéséről és megőrzéséről;
 - o az Eat. szerinti minősített szolgáltató által kibocsátott időbélyegző érvényességi láncon történő elhelyezéséről;
 - o az időbélyegzést megismétléséről, ha a korábban elhelyezett időbélyegző kriptográfiai algoritmus az Eat. szabályai szerint már nem biztonságos.

Amennyiben az elektronikus dokumentumot nem látták el legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással, az elektronikus dokumentum megőrzésére olyan rendszer használható,

amelyről akkreditált tanúsító szervezet által kiállított tanúsítvány igazolja, hogy megfelel a 114/2007. (XII. 29.) GKM rendelet 2. § (1) bekezdésében foglalt követelményeknek (megőrzés zárt rendszer alkalmazásával).

Szolgáltató nyilatkozik, hogy rendszere akkreditált tanúsító szervezet által kiállított tanúsítvánnyal rendelkezik.

3.3. A szolgáltatásra vonatkozó egyedi szabályok

Főszabály szerint Szolgáltató egyben mind a 3.1., mind a 3.2. pontban meghatározott szolgáltatás nyújtja. Előfizető egyedi igénye esetén, egyedi szerződéskötés szerint a 3.1. pontban meghatározott szolgáltatás önállóan is igényelhető. Csak a 3.1. pontban meghatározott szolgáltatás igénybe vétele esetén az Előfizető köteles gondoskodni az időbélélyeggel és szervezeti aláírással ellátott dokumentumok mentéséről és biztonságos tárolásáról. Ebben az esetben a Szolgáltató a dokumentum szervezeti aláírással történő ellátásától számított 168 órán keresztül biztosít tárolási kapacitást (ideiglenes tárhelyet) a dokumentum tárolására – a 168 óra elteltével Szolgáltató visszavonhatatlanul törli rendszeréből a dokumentumot. Szolgáltató nem ellenőrzi, hogy a jelen pontban meghatározott időintervallum során Előfizető gondoskodott-e a dokumentum mentéséről és tárolásáról, ez az Előfizető kötelessége és felelőssége – ezzel kapcsolatosan a Szolgáltató minden felelősségét kizárja.

4. A szolgáltatás igénybevétele mobilapplikációval

Szolgáltató mobilapplikációt biztosít szolgáltatása igénybeviteléhez. Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötését és a mobilapplikáció telepítését követően jelen ÁSZF 3.1. és 3.2. pontjában meghatározott szolgáltatást a mobilapplikáció útján is igénybe veheti.

Az applikációt csak a Szolgáltatóval szerződött Előfizető telepítheti. A jelen ÁSZF alapján az Előfizető nevében eljáró természetes személy a saját My Green Archive hozzáférésehez újabb jogosultságokat oszthat ki. A mobilapplikáció segítségével a feltöltési joggal rendelkező személy a telefon kamerájával készült, legalább 200 dpi felbontású képeket tölthet fel az Előfizető mappájába, ezzel adva megbízást Szolgáltató 3.1. vagy 3.2. pontjában meghatározott szolgáltatásának elvégzéséhez. A mobilapplikáció használatának és felhasználási feltételeinek részlete szabályait a mobilapplikáció felhasználási szabályai határozzák meg.

5. A szolgáltatás biztonsága

A szolgáltatás nyújtásának rendelkezésre állása: A hét minden napján, 0-24 óráig, 99.9% rendelkezésre állás. Szolgáltató ezen időtartamban áll rendelkezésre a szerződés tárgyát képező szolgáltatások nyújtására, az alább felsorolt egyéb feltételekkel. Éves szinten legfeljebb 8 órányi leállás. (az elmúlt 2 évben 1 óra tervezett, bejelentett leállás volt karbantartás végett.)

Szolgáltató gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. Garantálja, hogy az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére, minden esetben azt az informatikai megoldást választja, amely az adatok magasabb szintű védelmét biztosítja.

Az adatokat Szolgáltató az IBM SoftLayer Amsterdam Data Centerben (Paul Van Vlissingenstraat 16, Amsterdam, Netherlands) található szerveren tárolja.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Panaszkezelési szabályozás célja

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően Szolgáltató a szolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja az ügyfelek vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

A közérdekű bejelentések, javaslatok és panaszok intézését a Társaság valamennyi szervezeti egységre kiterjedően a jelen panaszkezelési szabályozás szerint kell végezni.

A panaszkezelési szabályozás rendelkezéseit kell alkalmazni az ügyfelek írásban, telefonon, szóban, vagy elektronikus úton előterjesztett, vagy más szerv (pl. felügyeleti szerv, polgármesteri hivatal, média, ügyészség stb.) által továbbított azon beadványokra, amelyek a 6.) pont szerinti közérdekű bejelentésnek, javaslatnak vagy panasznak minősülnek.

A szabályozás alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen szabályozás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével (reklamáció) eljárési rendjére terjed ki.

6.2. Alapelvek

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

Társaságunk a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

6.3. Panaszkezelési fogalmi meghatározások

- *fogyasztó/ügyfél*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely a Társaság- mint szolgáltató - szolgáltatásait igénybe veszi;
- *szolgáltató*: a szabályozással érintett ügyfelek részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.
- *fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület*: az egyesülési jogról szóló 2011. évi CLXXV. törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,
- *szolgáltatás*: ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

- *közérdekű bejelentés, javaslat*: A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a szolgáltatást igénybevevők széles körének érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- *panasz*: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más, jogilag szabályozott – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.

6.4. Panaszok, közérdekű bejelentések, javaslatok kezelésének szabályai:

Az ügyfél a Társaság illetve a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek a szolgáltatással közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát:

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül köteles érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az ügyfél neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Társaság nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság indokolni köteles.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a bejelentőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A válaszadási határidők indokolatlan be nem tartása, illetve az ehhez kapcsolódó, a kivizsgálás elhúzódsáról szóló tájékoztatás elmulasztása esetén az illetékes szakterület vezetője, mint a munkáltatói jogkörgyakorló a Kollektív Szerződésben meghatározottak szerint jár el.

A társaság vezetője, illetve az általa megbízott ügyintéző a panaszt (bejelentőt) meghallgathatja, ha a panasz, illetve bejelentés kivizsgálása azt szükségessé teszi.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles az ügyfelt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

6.5. Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

- a) személyesen az Ügyfélszolgálati pontokon, ügyfélszolgálati időben.
- b) telefonon: telefonos ügyintézés jelen ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott telefonszámon biztosított.

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja az ügyfél részére. Személyesen ügyintézés az ügyfélszolgálati pontokon biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszűrtően kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

6.6. Írásbeli panasz

- személyesen: az Ügyfélszolgálati pontokon
- Postai úton: 1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.
- E-mailen: regisztracio@doqment.hu

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönítetten rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a bejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a

meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a bejelentő részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítsa el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a bejelentő részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve;
- ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett szolgáltatás
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

6.7. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

- Panasz elfogadása
- Panasz részbeni elfogadása
- Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve a bejelentő által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Szóbeli bejelentés esetén a panasztevőt tájékoztatni kell az ügyben illetékes ügyintéző elérhetőségéről.

A szóbeli bejelentésekről – kérelemre, vagy erre utaló magatartás esetén – az 1. sz. melléklet szerinti formanyomtatvány felhasználásával az ügyben illetékes szervezeti egység panaszt felvevő dolgozójának feljegyzést kell készíteni. A feljegyzésről a panaszt felvevő dolgozónak tájékoztatni kell a Társaság vezetőjét, aki dönt a panasz további intézéséről.

Az e-mailen érkezett bejelentést, javaslatot vagy panaszt elektronikus úton kell intézni (továbbítani, megválaszolni). Az e-mailen továbbított vagy megválaszolt panasz akkor tekinthető bizonyíthatóan elintézettnek (továbbítottnak, megválaszoltnak), ha az ügyintéző igazolni tudja, hogy a címzett a panaszt megkapta, vagy elolvasta.

6.8. A Panasz vizsgálatának mellőzése:

Mellőzhető a panasz vizsgálata:

- névtelen bejelentés esetén;
- ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő a panaszát;
- az ugyanazon bejelentőtől származó ismételt (korábbival azonos tartalmú) bejelentés esetén. (Nem tartozik ide az olyan eset, amikor a panasztevő egy ügy elintézését nem tartja kielégítőnek, ezért a panasz felülvizsgálatát kéri. Az ilyen eseteket az eredeti ügygel összefüggő folyamodványnak kell tekinteni.)

A felsorolt esetekben az illetékes ügyintéző dönt arról, hogy az adott ügyben indít-e vizsgálatot.

A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani

A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha az helytállónak bizonyul – gondoskodni kell:

- a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panaszost (bejelentőt) nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A panaszos (bejelentő) személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervezet részére adhatók át.

A bejelentő adatai a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 3. § (3) szerint egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ez alól kivételt képez, ha nyilvánvalóvá vált, hogy:

- a bejelentő rosszhiszeműen járt el és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el,
- másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott.

Ilyen esetekben a panaszos (bejelentő) adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.

Az ügyintézőt a társaság ügyvezetője jelöli ki.

A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt az, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható el. A kijelölt ügyintéző köteles haladéktalanul bejelenteni, ha az ügyben elfogult. A bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.

A panaszügy elintézése 2 részből áll: kivizsgálás és megválaszolás.

A kivizsgáló feladata az ügy megvizsgálása és a tényállás megállapítása alapján a szükséges szakmai intézkedések meghatározása, végrehajtása.

A válaszadó feladata a panaszos irányába történő válaszadás.

A kivizsgáló a panasz kivizsgálása alapján tett vagy javasolt intézkedést a 30 napos határidő lejárta előtt köteles érdemi elbírálásra az ügyvezető elé terjeszteni, aki a döntés után köteles tájékoztatni a válaszadót. A panaszos tájékoztatása a válaszadó feladata.

A vizsgálat eredményéről (a tett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről az állásfoglalás indokait is ismertetve) a bejelentőt – lehetőség szerint – írásban kell tájékoztatni. Amennyiben ennek feltételei nem biztosítottak, a bejelentő szóban is tájékozatható, melynek megtörténtéről az ügy iratanyagán, vagy azt kiegészítve, feljegyzést kell készíteni, a tájékoztató személy aláírásával. A szóbeli tájékoztatást követően azt írásban is meg kell ismételni, amennyiben a bejelentő ezt kéri.

6.9. Az ügyvezető elbírálása és megválaszolása alá tartozó esetek:

- az ügyvezetőhöz címzett valamennyi beadványnál,
- az írott vagy elektronikus sajtóban nyilvánosságra hozott, vagy a média által a társasághoz válaszadás igényével megküldött panaszok esetében,
- valamely felügyeleti szerv által kivizsgálás és válaszadás céljából a társasághoz továbbított panasz esetében.

6.10. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

Pest megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 270

Telefonszám:(1) 329-7017 vagy (1) 236-3900

Telefax: (1) 236-3956

E-mail: fogyved.pestmegye@pmkh.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.

Telefonszáma: (+36-1) 269-0703

Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés

Szolgáltató jelen ÁSZF keretében nyújtott szolgáltatásait a Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza. A Szolgáltatási Szabályozásában nyilvános és letölthető a <http://doqment.hu/szabalyzataink/szolgáltatasi-szabalyzat/156>

7.1. Számlázási időszak

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről. A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyhónap).

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az új Előfizetők vagy az újonnan igényelt szolgáltatás esetében számlaösszevonást alkalmazzon.

Amennyiben a fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

7.2. Díjkiegyenlítés

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, melyet a számlán feltüntetett határidőig köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A Szolgáltató számláját a feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal küldi meg az Előfizető részére.

7.3. A díjfizetés módjai

Az Előfizető saját választása szerint az alábbi módokon készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

- postai készpénz-átutalási megbízás,
- az Ügyfélszolgálati irodában történő személyes befizetés.

Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról csoportos beszedési megbízás - két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban Szolgáltató postai készpénz-átutalási megbízáson jogosult beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat, az ezzel kapcsolatosan felmerült költségeit pedig az Előfizetőre terheli,
- az Előfizető részéről történő banki átutalás.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik a pénz rendeltetésének egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, az ebből eredő következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

7.4. A díj nemfizetésének jogkövetkezménye

Amennyiben a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően az Előfizető 15 napon túli nemfizetése esetén Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az Előfizető jelen ÁSZF szerinti jogosultságait és hozzáféréseit a hátralék megfizetéséig tiltsa. A tiltott időszakban az Előfizető új dokumentum feltöltését nem kezdeményezheti, a feltöltött dokumentumaihoz nem fér hozzá. A fizetési határidő eredménytelen elteltét követő 30. napon Szolgáltató fizetési meghagyást bocsájt ki az Előfizetővel szemben.

8. A szerződés időtartama és módosítása

8.1. A szolgáltatói szerződés megkötéséhez szükséges megbízási adatok, a szolgáltatási jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

(1) A szolgáltatási megbízási szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája:

- Megbízó név
- Megbízó székhelye
- Megbízó által választott loginnév és jelszó
- kapcsolattartási e-mail
- Megbízó bankszámlaszáma
- választott szolgáltatói csomag
- aláírási címpéldány
- Megbízó adószáma

(2) Az előfizetői jogviszony létrejötte:

- A szolgáltatási jogviszony a szolgáltatási szerződés kölcsönös (mind a két fél általi aláírásával) jön létre.

(3) A legrövidebb szerződési időszak

- A legrövidebb szerződéses időszak: 1 hónap

8.2. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Megbízó tájékoztatásának módja

Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

- (1) A Szolgáltató a Megbízó kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében változás következik be (átírás).
- (2) A Szolgáltató a megbízási szerződés alapján jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, ez esetben köteles az általános szerződési feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal az ügyfélszolgálatán és egyéb elérhetőségein közzétenni.
- (3) Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról köteles a Megbízót a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal értesíteni.
- (4) Az általános szerződési feltételek módosításáról szóló értesítésnek a következő tartalmi elemekkel kell rendelkeznie:
 - utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
 - a módosítások lényegének rövid leírását,
 - a módosítások hatályba lépésének időpontját;
 - a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
 - ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

8.3. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik.

A határozott időre kötött szerződés megszűnik a határozott idő leteltével.

Megszűnés közös megegyezéssel

Az előfizetői jogviszony megszűnik a felek által meghatározott időpontban, amennyiben erről a felek egybehangzóan, szóban vagy írásban, megállapodnak.

Előfizető általi rendes felmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést bármikor, indoklás nélkül felmondhatja 15 napos felmondási idővel. Az Előfizető 15 napos felmondási időnél hosszabb felmondási időben a Szolgáltatóval egyedileg is megállapodhat, mely esetben az Előfizető köteles megjelölni a megszüntetés dátumát. Az Előfizető által a megszüntetés dátumaként megjelölt nap a felmondás közlésétől számított 15. és 45. nap közé eshet.

Előfizető általi rendkívüli felmondás

Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalúan módosítása az Előfizetőre hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult a szerződést további jogkövetkezmények nélkül felmondani az ÁSZF-módosításról szóló szolgáltatói értesítést követő 15 napon belül.

Szolgáltató általi felmondás Előfizető díj nemfizetése esetén

Szolgáltató a szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető nem egyenlített ki az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés kiküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem.

A szerződés megszűnésére minden más esetben a Ptk. szabályai az irányadók.

9. Adatkezelés, adatfeldolgozás

9.1. Adatkezelő adatkezelési folyamatának leírása:

Adatkezelő saját adatvédelmi és adatbiztonsági szabályozása szerint adatokat kezel, az adatokat *papíralapú dokumentum, papíralapú közokirat, papíralapú, teljes bizonyító erejű magánokirat vagy papíralapú számviteli bizonylat formájában tárolja (a továbbiakban együtt: irat)*. Az iratokon esetlegesen személyes adatok szerepelnek.

9.2. Adatfeldolgozó feladata az adatkezelésben:

Adatfeldolgozó az Infotv. 3. § 10. szerinti adatkezelésben meghatározott folyamatot, az adatok elektronikus rögzítését, rendszerezését és tárolását végzi.

9.3. Az érintettek köre:

Azok a természetes személyek, akikre nézve Adatkezelő az iraton személyes adat szerepel, ezen adatokra a Megbízó saját belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályozása alapján adatkezelővé vált.

9.4. A feldolgozott személyes adatok köre:

Az iraton szereplő adatok.

9.5. Adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos tevékenységének leírása:

Adatkezelő jelen ÁSZF-ben meghatározott módon a papíralapú iratról elektronikus másolatot készít, az elektronikus másolatot megküldi Adatfeldolgozó részére. A papíralapú irat és az elektronikus másolat képi megfelelőségét Adatkezelő garantálja, a képi megfelelőségért Adatkezelő teljes felelősséggel tartozik.

Adatfeldolgozó az Adatkezelőtől kapott elektronikus másolatot szervezeti aláírással látja el. Ezt követően az elektronikus másolat tartalmi megfelelése Adatfeldolgozó felelőssége.

Adatfeldolgozó a szervezeti aláírással ellátott elektronikus másolatokat tárolja, és a másolatok folyamatos rendelkezésre állását biztosítja Adatkezelő részére.

Adatfeldolgozó az adatokat a IBM SoftLayer Amsterdam Data Center (AMS01), Paul Van Vlissingenstraat 16, Amsterdam, Netherlands cím alatt található szerveren tárolja.

9.6. Az adatfeldolgozó és az adatkezelő jogai és kötelezettségei

Adatkezelő Adatfeldolgozónak adott utasításainak jogszerűségéért az Adatkezelő felel. Adatkezelő Adatfeldolgozónak csak írásban adhat utasítást.

Adatfeldolgozó az Adatkezelő rendelkezése szerint vehet igénybe további adatfeldolgozót, a további adatfeldolgozó megjelölését jelen szerződés 2. számú mellékletének kell tartalmaznia.

Adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

Adatfeldolgozó köteles Adatkezelő Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályozásának előírásait betartani, az abban foglaltak szerint ellátni az adatkezeléshez kapcsolódó feladatát.

Adatfeldolgozó köteles Adatkezelő Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályozásának előírásai szerinti adatbiztonsági követelményeket betartani.

Adatkezelő köteles módosítani Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályozását, abban az érintett adatkezeléseivel kapcsolatosan adatfeldolgozóként feltünteti a Szolgáltatót. Az adatkezelési jogviszony jogszerűsége miatt Adatkezelő köteles az érintetti jogok biztosítása és a törvényi előírások miatt Szolgáltatót adatfeldolgozójaként bejelenteni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság adatvédelmi nyilvántartásába. Amennyiben ezt Adatkezelő nem teszi meg, úgy az érintetti jogok jelen megsértésével okozott károkért Adatfeldolgozó minden felelősséget kizár.

9.7. Felelősség

Amennyiben Adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során jelen szerződés előírásainak betartásával jár el, úgy Adatfeldolgozó tevékenységéért Adatkezelő úgy felel, mintha maga járt volna el. Amennyiben Adatfeldolgozó tevékenységével kárt okoz az érintettnek vagy harmadik személynek, úgy az érintett vagy harmadik személy felé helytállási kötelesség Adatkezelőt terheli.

Amennyiben Adatfeldolgozó túlterjeszkedik jelen szerződésben meghatározott jogain, az adott túlterjeszkedésre vonatkozóan önálló adatkezelővé válik, és Adatkezelőnek, az érintettnek vagy harmadik személynek okozott kárért a károkozás általános szabályai szerint köteles helytállni.

Adatkezelővel szemben Adatfeldolgozó a teljes tevékenységének ellátásáért kártérítési felelősséggel tartozik, így különösen az elektronikus másolat szervezeti aláírással való ellátásáért, a tartalmi megfelelésért, valamint az Adatfeldolgozó által tárolt elektronikus másolatok folyamatos rendelkezésre állásáért.

Felek a szerződés megsértéséből eredő, egymásnak okozott valamennyi vagyoni és nem vagyoni kárt a másik fél részére teljes mértékben kötelesek megtéríteni.

10. A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségek

A Szolgáltató biztosítja a határozott időtartamú szerződéssel nem rendelkező Előfizető részére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt a szabad díj- illetve szolgáltatáscsomag váltást. A felfelé történő módosítás minden esetben díjmentes, a lefelé történő módosításra a tárgyévben egy alkalommal van lehetőség díjmentesen.

A Szolgáltató szolgáltatásával (késedelmes vagy hibás teljesítés esetén) az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége, illetve kötbér fizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

11. Fogalmak

Jelen ÁSZF használatában:

- Előfizető: szolgáltatást megbízási jogviszony alapján igénybe vevő üzleti megbízó;
- Igénylő: a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan a Szolgáltatóhoz megrendelést eljuttató személy a megrendelés elbírálásáig.

Jelen ÁSZF használatában az adatkezeléssel kapcsolatos fogalmak megegyeznek a magyar országgyűlés által megalkotott, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény fogalmaival (a továbbiakban „Infotv.”). Amennyiben a jelen pontban közölt fogalmak és a hatályos jogszabály között eltérés mutatkozik, úgy a hatályos jogszabály definíciója az irányadó az ÁSZF által szabályozott jogviszonyban.

- Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi;
- Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
- Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- Bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;
- Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
- Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
- Különleges adat: a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselési szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat, az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
- Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

Jelen ÁSZF használatában a papíralapú dokumentumok elektronikus úton történő másolásával kapcsolatos fogalmak megegyeznek a magyar országgyűlés által megalkotott az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény és a papíralapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól szóló 13/2005. (X. 27.) IHM rendelet fogalmaival. Amennyiben a jelen pontban közölt fogalmak és a hatályos jogszabály között eltérés mutatkozik, úgy a hatályos jogszabály definíciója az irányadó az ÁSZF által szabályozott jogviszonyban.

- Aláírás-ellenőrző adat: olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai nyilvános kulcs), melyet az elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumot megismerő személy az elektronikus aláírás ellenőrzésére használ.
- Aláírás-létrehozó adat: olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai magánkulcs), melyet az aláíró az elektronikus aláírás létrehozásához használ.
- Aláírás-létrehozó eszköz: olyan hardver, illetve szoftver eszköz, melynek segítségével az aláíró az aláírás-létrehozó adatok felhasználásával az elektronikus aláírást létrehozza.
- Aláíró: a természetes személy, aki az aláírás-létrehozó eszközt birtokolja vagy aki a szolgáltató által üzemeltetett aláírás-létrehozó eszközön lévő aláírás-létrehozó adathoz kizárólagosan hozzáfér, és a saját vagy más személy nevében aláírásra jogosult; a jogi személy vagy közhiteles nyilvántartásban szereplő jogi személyiség nélküli szervezet, amely az aláírás-létrehozó eszközt birtokolja vagy aki a szolgáltató által üzemeltetett aláírás-létrehozó eszközön lévő aláírás-létrehozó adathoz kizárólagosan hozzáfér, és akinek a nevében az őt képviselő természetes személy az elektronikus aláírást az elektronikus dokumentumon elhelyezi, valamint aki meghatározza, hogy a nevében jogszabályban meghatározott feltételeknek megfelelő informatikai eszköz elektronikus aláírást elektronikusan dokumentumon elhelyezzen.
- Archiválási szolgáltató: a 2001. évi XXXV. törvényben meghatározott, az elektronikus aláírással ellátott dokumentumok elektronikus archiválására vonatkozó szolgáltatást nyújtó szolgáltató.
- Elektronikus aláírás hitelesítés-szolgáltató: a 6. § (2) bekezdése szerinti tevékenységet végző személy (szervezet).
- Elektronikus aláírás: elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt vagy azzal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat.
- Elektronikus másolat: valamely papíralapú dokumentumról e rendelet szabályai szerint készült, azzal képileg vagy tartalmilag egyező, s a külön jogszabályban meghatározott joghatás kiváltására alkalmas elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes, kivéve a papíralapú dokumentumba foglalt adategyüttest;
- Elektronikusan történő aláírás: elektronikus aláírás hozzárendelése, illetve logikailag való hozzákapcsolása az elektronikus adathoz.
- Időbélyegzési rend: olyan szabálygyűjtemény, amelyben egy szolgáltató, igénybe vevő vagy más személy (szervezet) valamely időbélyegző felhasználásának feltételeit írja elő igénybe vevők valamely közös biztonsági követelményekkel rendelkező csoportja, illetőleg meghatározott alkalmazások számára.
- Időbélyegző: elektronikus dokumentumhoz végérvényesen hozzárendelt vagy azzal logikailag összekapcsolt olyan adat, amely igazolja, hogy az elektronikus dokumentum az időbélyegző elhelyezésének időpontjában változatlan formában létezett.
- Igénybe vevő: elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatást igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.
- Képi megfelelés: az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely biztosítja a papíralapú dokumentum - joghatás kiváltása szempontjából lényeges - tartalmi és formai elemeinek megismerhetőségét;
- Lenyomat: olyan meghatározott hosszúságú, az elektronikus dokumentumhoz rendelt bitsorozat, amelynek képzése során a használt eljárás (lenyomatképző eljárás) a képzés

időpontjában teljesíti a következő feltételeket: a képzett lenyomat egyértelműen származtatható az adott elektronikus dokumentumból; a képzett lenyomatból az elvárható biztonsági szinten belül nem lehetséges az elektronikus dokumentum tartalmának meghatározása vagy a tartalomra történő következtetés; a képzett lenyomat alapján az elvárható biztonsági szinten belül nem lehetséges olyan elektronikus dokumentum utólagos létrehozatala, amelyre alkalmazva a lenyomatképző eljárás eredményeképp az adott lenyomat keletkezik.

- Másolatkészítő rendszer: a másolatkészítés során alkalmazott hardver, szoftver, valamint ezek együttese;
- Minősített szolgáltató: a minősített hitelesítés-szolgáltató és a 2001. évi XXXV. törvény 6. § (1) bekezdésének b)-d) pontjában meghatározott szolgáltatásokat nyújtó olyan szolgáltató, amely a szolgáltatók nyilvántartásában valamely szolgáltatás tekintetében minősített szolgáltatóként szerepel.
- Papíralapú dokumentum: a papíron rögzített minden olyan szöveg, számadatsor, térkép, tervrajz, vázlat, kép vagy más adat, amely bármely eszköz felhasználásával és bármely eljárással keletkezett;
- Papíralapú közokirat: papíralapú dokumentumba foglalt, a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 195. § (1) bekezdése szerinti közokirat;
- Papíralapú számviteli bizonylat: papíralapú dokumentumba foglalt, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 166. §-ának (1) bekezdése szerinti számviteli bizonylat;
- Papíralapú, teljes bizonyító erejű magánokirat: papíralapú dokumentumba foglalt, a Pp. 196. § (1) bekezdése szerinti teljes bizonyító erejű magánokirat;
- Szervezeti aláírás: olyan, legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírás, amelynek aláírója jogi személy vagy közhiteles nyilvántartásban szereplő jogi személyiség nélküli szervezet.
- Szolgáltatási szabályozás: a 2001. évi XXXV. törvény 6. § (1) bekezdése szerinti szolgáltató tevékenységével kapcsolatos részletes eljárási és egyéb működési szabályokat tartalmazó szabályozás.
- Tartalmi megfelelés: az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely szerint az - a hozzá kapcsolódó metaadatokkal együttesen - biztosítja a papíralapú dokumentum - a joghatás kiváltása szempontjából lényeges - tartalmi elemeinek megismerhetőségét, de nem biztosítja a képi megfelelést;

12. Titoktartás

A szolgáltatási megbízási szerződés megkötésekor Szolgáltató mint Titoktartásra kötelezett kijelenti és elismeri, hogy jelen ÁSZF szerint megkötött Szolgáltatási szerződés teljesítése körében a Titoktartásra kötelezett előtt feltárt és a jövőben feltárandó információk, így különösen üzleti tervek, kereskedelmi titkok, ügyfelek adatai és egyéb a gazdasági társaság működésére vonatkozó információk, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény hatálya alá tartozó személyes adatok, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 2:47. §-ban meghatározott üzleti titkok (összefoglalóan: információk) bizalmas jellegűek.

A nyilatkozat aláírásával Szolgáltató elfogadja, hogy az ilyen információk egyetlen részét vagy töredékét sem teszi közzé, nem bocsátja harmadik fél rendelkezésre vagy nem tárja fel más módon semmilyen harmadik fél előtt Megbízó cégképviselőre jogosult személyének erre felhatalmazó előzetes beleegyezése nélkül. A titoktartási kötelezettség nem terjed ki az olyan információkra, amelyek köztudomásúak, nyilvánosak, illetőleg amelyek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály, vagy hatósági rendelkezés teszi kötelezővé, az előírt mértékben és személyek részére. Nem minősül harmadik személynek a Titoktartásra kötelezett munkavállalója és a Titoktartásra kötelezett kötelezettsége teljesítéséhez igénybe vett más jogalany.

Titoktartásra kötelezett kijelenti továbbá, hogy Megbízó cégképviselőre jogosult személyének előzetes engedélye nélkül egyetlen iratról sem készít másolatot és az ilyen iratok valamennyi másolatát kérésre azonnal visszaszolgáltatja.

Titoktartásra jogosult elfogadja továbbá, hogy valamennyi információ tulajdonosa Megbízó.

13. Eltérés az ÁSZF-től

A Szolgáltató és a Megbízó egyező akarattal, egyedi szolgáltatási megbízási szerződés aláírásával eltérhetnek jelen ÁSZF-től.

14. Irányadó jog, illetékesség

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a szolgáltató és az előfizető a 2013. évi V. törvény és a 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit alkalmazza.

Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződésből eredő vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, egyeztetés, tárgyalás során rendezik. Ennek eredménytelensége esetére – a pertárgy értékétől függően – a budapesti Fővárosi Ítéltábla, illetve a budapesti Fővárosi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

ÁSZF 1. sz. melléklet

Szolgáltatási Szerződés

Jelen szerződés a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irattározó Korlátolt Felelősségű Társaság** ((1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2., cégjegyzék szám: Cg.01-09-930144, adószám: 11686729-2-41), a továbbiakban **Szolgáltató**, valamint

(székhely:
cégjegyzék szám:
adószám:
képviseli:),
mint **Előfizető** között jött létre.

1. A szerződés keretében a Szolgáltató a jelen szerződésben megjelölt díjcsomagot, a Szolgáltatási Szabályzatban részlezett feltételekkel, nyújtja az Előfizető részére:

- Mikro300
- Alap500
- Haladó1000
- Profi2500
- Egyedi díjcsomag, külön megállapodás alapján - az egyedi csomag tartalma és ára:

ára: _____ Ft/hó, azaz (betűvel) _____ Ft/hó

2. A szolgáltatások díját az Előfizető fizeti meg, kivéve, ha az Előfizető költségviselőt jelölt meg. A költségviselő tartozásaiért az Előfizető készfizető kezességét vállal, melyet a jelen szerződés aláírásával kifejezetten elismer.
3. A számlázási periódus egy hónap. A Szolgáltató szolgáltatásáról minden hónap 5. napjáig számlát állít ki Előfizető részére a tárgyhót megelőző hónapra eső szolgáltatás díjáról. A számlát Előfizető, amelyet az Előfizető (vagy az által megjelölt költségviselő) 8 napon belül köteles megtéríteni Szolgáltató jelen szerződés 11. pontjában megjelölt bankszámlaszámára.
4. A szolgáltatások igénybe vételének általános szerződési feltételeit az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazzák.

5. Az Általános Szerződési Feltételek jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik. Ezek a dokumentumok letölthetők a Szolgáltató honlapjáról, a <http://doqment.hu/szabalyzataink/a-sz-f-/155> címről. Az Előfizető a jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy a vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket megismerte és kifejezetten elfogadja.
6. Szolgáltató vállalja, hogy a szerződés 1. sz. Mellékletében meghatározott Aláírókkal elektronikus másolatkészítési / digitális archiválási szerződést köt, és a törvényben előírt feltételek szerint biztosítja a szolgáltatást.

Amennyiben az Aláíró személye megegyezik az Előfizető személyével, az Előfizető Aláíróként is elfogadja a Szabályzatokat, és a felek a szolgáltatási szerződést aláírói szerződésnek is tekintik.

7. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az ÁSZF-ben és a Szolgáltatási szabályzatban meghatározottak alapján jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni, illetve szüneteltetni.
8. Az Előfizetőnek a Szolgáltatóval való kapcsolattartója jogosult a szerződés hatálya alatt az Előfizető nevében eljárni (adatváltozások, tanúsítvány visszavonás, felfüggesztés, visszaállítás, Aláírók és alanyok listájának módosítása). A kapcsolattartók adatait jelen szerződés 1. sz. Melléklete tartalmazza. A kapcsolattartó személyében bekövetkezett változást az Előfizető (gazdálkodó szervezet esetén képviselője) vagy akár a régi, akár az új kapcsolattartó is jelezheti, írásban a Szolgáltatónak küldött értesítéssel. Az Előfizető elismeri, hogy a Szolgáltató az értesítés hitelességét – az elektronikus aláírással ellátott értesítések kivételével – nem vizsgálhatja, azt minden esetben az Előfizetőtől származónak ismeri el. Amennyiben az értesítés felismerhetően nem hiteles, úgy a Szolgáltató jogosult annak megerősítését kérni az Előfizetőtől (gazdálkodó szervezet esetén képviselőjétől).
9. A szolgáltatások díjai egyéb megállapodás híjában a szolgáltató mindenkor aktuális árlistáján szerepelő díjak. A mindenkor aktuális árlista a www.doqment.hu oldalon tekinthető meg. A Szolgáltató fenntartja az árlista módosításának jogát. A módosításról az Általános Szerződési Feltételekben leírtak szerint értesíti az Előfizetőt. Az előre kifizetett szolgáltatások díját a módosítás nem érinti.
10. A Szolgáltató kártérítési felelősségét a kiválasztott díjsomagtól függően, az árlistán meghatározott mértékben korlátozza az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban.
11. A szolgáltatás ellenértékét az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján – a számlán feltüntetett fizetési határnápig – a Szolgáltató Erste Banknál vezetett 11600006-00000000-65333404 számú bankszámlájára átutalással fizeti meg.
12. Az Előfizető kapcsolattartója, menedzseri jogosultként jogosult a szerződés hatálya alatt az Előfizető nevében eljárni (adatváltozások, tanúsítvány visszavonás, felfüggesztés, visszaállítás). Az alábbi táblázat tartalmazza a menedzser jogosult adatait. A menedzseri jogosult a Szolgáltatási Szabályzat szerint jogosult a szerződés hatálya alatt a további hozzáférési jogokat (al-menedzser, users) kiosztani.

Menedzseri jogosult neve	Előfizetőn belüli beosztása

13. A szolgáltatás nyújtásának kezdete az Előfizető a Szolgáltató rendszerébe történő bekötés napja.
14. A szerződés határozatlan időre szól. A szerződés felmondásának, illetve megszüntetésének módjait és következményeit az Általános Szerződési Feltételek szabályozzák.
15. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató felfüggesztheti, illetve korlátozhatja a Szolgáltatások nyújtását az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint.
16. Jelen szerződés aláírásakor Előfizető átad Szolgáltató részére egy olyan hivatalos dokumentumot, amely hiteles tanúsítja, hogy a szerződést Előfizető részéről aláíró természetes személy Előfizető cégképviselőjére jogosult személy. A dokumentum a szerződés elválaszthatatlan részét képezi.
17. Az előre kifizetett szolgáltatási díjból a Szolgáltató nem nyújt visszatérítést.


Kelt:

Előfizető¹

Szolgáltató
DO-Q-MENT Kft.

¹ Cégszerű aláírást kérünk. Kérjük az aláírási címpéldány másolatát csatolni!

ÁSZF 2. sz. melléklet

	FELJEGYZÉS	1. oldal (1)
---	-------------------	--------------

SZOLG. HELY:		IKT. SZ.:
1.	Érkezett: Megnevezése:	KAPJÁK:
	Észlelés helye: Ideje: Észlelő személy:	
	A bejelentés leírása:	
	Kiállító neve / beosztása:	Dátum / Aláírás:
2.	DÖNTÉS A BEJELENTÉSRŐL:	
	A DÖNTÉS IGAZOLÁSA:	
	Reklamáció, kérelem	DÁTUM/ ALÁÍRÁS:
	Nem-megfelelőség	DÁTUM/ ALÁÍRÁS:
Egyéb	DÁTUM/ALÁÍRÁS:	
3.	INTÉZKEDÉS ÉS ANNAK IGAZOLÁSA:	