

# Általános Szerződési Feltételek

## Az ÁSZF célja, hatálya és kezelése

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF illetve feltételek) az SDSYS Zártkörűen Működő Részvénytársaság (adószám: 25070206-2-43, cégjegyzékszám: 01 10 048265, székhely: 1091 Budapest, Üllői út 119., a továbbiakban Szolgáltató) által nyújtott szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit tartalmazza.

A jelen ÁSZF 2020. szeptember 1. napjától hatályos.

## Szolgáltató

Szolgáltató jogi személyiséggel felruházott gazdasági társaság, amely társaság a weboldal és az azon elérhető szolgáltatások üzemeltetését biztosítja és akivel Megbízó a szolgáltatás igénybevételével megbízási jogviszonyba kerül, mint megbízó ügyfél (továbbiakban: Megbízó). Elektronikus levelezési cím: [mail@sdsys.hu](mailto:mail@sdsys.hu) .

## Az ÁSZF célja

Az ÁSZF célja a Szolgáltató és a Megbízó között megkötött szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: Szerződés) és az így létrejött jogviszony általános jogi és kereskedelmi feltételeit szabályozza.

## Az ÁSZF hatálya

### Tárgyi hatály

Jelen ÁSZF tárgyát a Szolgáltatás és amennyiben értelmezett, akkor a Mellékszolgáltatás(ok) képezik. A Szolgáltató folyamatosan nyilvános tájékoztatást nyújt szolgáltatásairól honlapján keresztül, amely nem minősül ajánlattételnek. <https://sdsys.hu/ugyfelkapu-arazas/>

### Személyi hatály

Szolgáltató a Szolgáltatásokat a vele szolgáltatási szerződést kötő Megbízó részére nyújtja. Az ÁSZF személyi hatálya a Szolgáltatások tekintetében Megbízói entitásokra terjed ki.

## Területi hatály

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások Magyarország területén elérhetőek. A Szolgáltató működését a mindenkor hatályos magyar jogszabályok rendezik

## Időbeli hatály

Jelen ÁSZF a fent olvasható kezdőnapjaként megjelölt dátumtól hatályos és visszavonásig vagy új verzió közzétételéig (lásd 2.4 fejezet) érvényes.

## ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult a jelen Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, amely módosítás a [www.sdsys.hu](http://www.sdsys.hu) weboldalon (továbbiakban: Weboldal) való megjelenést követő 15 napon belül lép hatályba. Amennyiben a Megbízó az ÁSZF módosítást nem fogadja el, akkor jogosult a Megbízási szerződésének a jövőre nézve történő felmondására. Ez esetben a Megbízóval szemben az ÁSZF módosításai a felmondási idő alatt sem lépnek hatályba.

Szolgáltató jogosult a weboldal tartalmának előzetes értesítés nélküli megváltoztatására, ez alól kivételt képeznek az egyes szolgáltatások és egyéb díjak. A díjváltozásokra az ÁSZF módosításnak megfelelő szabályai szerint jogosult a Szolgáltató.

## Fogalmak

**Megbízó:** Az a természetes- vagy jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező, de részben ezen jogosítványokkal felruházott szervezet, amely a jelen ÁSZF alapján a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyba kerül.

**Felhasználó:** Az SDSYS Ügyfélkapun regisztrált felhasználó, természetes vagy jogi személy, aki a Megbízó profiljához tartozik, de a Szolgáltató és közöttük közvetlen jogviszony nem jön létre. A Felhasználó a Megbízó felhatalmazása alapján a Megbízó érdekében és felelősségére jár el (pl. Megbízó munkavállalója, alvállalkozója).

**SDSYS ügyfélkapu:** Szabályozott elektronikus felület, amelyen keresztül a Felhasználó az egyes megbízásokat indítani és fogadni tudja, illetve amely felületen keresztül az egyes műveletek elvégezhetőek. SDSYS ügyfélkapu közvetett módon is használható a Felhasználó által.

**Együttműködő Partner:** Egyedi SDSYS Ügyfélkapu platformmal rendelkező felhasználó, aki a Szolgáltató által biztosított Ügyfélkapu elérést és motoros alkalmazását saját – vele jogviszonyban álló - ügyfelei számára biztosítja szolgáltatásainak elérése vagy alkalmazása céljából.

**Szolgáltatások:** Megbízó kizárólag csak azon szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyek az ügyfélkapuban elérhetőek. A szolgáltatások körét és rövid leírását a Weboldal tartalmazza. Szolgáltató egyoldalúan jogosult a Szolgáltatásainak bővítésére vagy egyes szolgáltatások korlátozására, illetve megszüntetésére.

## **Szerződéses jogviszony létrejötte:**

Szolgáltató megbízójává azon természetes- és jogi személyek vagy jogi személyiséggel nem rendelkező, de egyes esetekben ilyen jellegű joggal felruházott személyek válhatnak, akik a Szolgáltató Weboldalának felületén regisztrálják magukat, kifejezetten elfogadja a jelen szerződéses feltételeket és a Szolgáltató adatkezelési szabályzatát és így a Szolgáltatóval az érvényes regisztrációval jogviszonyba kerül, feltéve, ha a Szolgáltató a Megbízó regisztrációját elfogadja (jogviszony létrejötte).

## **Szerződéses jogviszony alapján adott egyedi megbízások létrejötte:**

Az egyedi megbízások az egyes dokumentumok elküldésével vagy bármely hasonló módon történő kezelésére adott megbízással jön létre a felek között minden külön jognyilatkozat nélkül. Szolgáltató mind az egyedi megbízást, mind a regisztrációt visszakereshetően tartja nyilván.

## **Regisztráció, regisztráció törlése, ügyfélkapu**

Megbízó a Szerződéskötéskor köteles megadni nevét, felhasználói nevét, hatóságilag nyilvántartott pontos címét vagy székhelyét, elektronikus levelezési címét, vállalkozások, jogi személyek esetében adószámát és egyéb adatot (pl. Navcom Párosítás esetén NAV technikai azonosító), amelynek megadása a szolgáltatás minősége, biztonsága vagy a jogszabályoknak való megfelelés érdekében szükséges. A fenti adatokat a Megbízó a Szolgáltató Ügyfélkapujának felületén köteles megadni a regisztráció keretén belül. A Szolgáltató a megadott e-mail címre elektronikus levél formájában regisztrációs visszaigazolást küld. Ezen adatok megküldését követően a regisztrációs kód visszaigazolásával a regisztráció megtörténik és Szolgáltató Megbízó számára a [www.sdsys.hu](http://www.sdsys.hu) ügyfélkapujához hozzáférést generál.

## **Adatkezelés**

Megbízó adatait Szolgáltató kizárólag a szolgáltatás teljesítése érdekében használhatja fel és kezelheti az sdsys.hu weboldalon megtalálható Adatkezelési Szabályzatban meghatározott módon.

## **Partneri kapcsolat létesítése**

Megbízó regisztrációját követően és az így létesített ügyfélkapun keresztül más a Szolgáltatóval jogviszonyban álló megbízót jogosult partnerként felvenni és saját partneri hálózatát felépíteni a Szolgáltató Weboldalán. Az egymást kölcsönösen partnerként felvett Megbízók egymás között dokumentumokat küldhetnek és fogadhatnak, a Szolgáltató ilyen jellegű szolgáltatásait jogosultak igénybe venni. Egyes partnerek jogosultak azon megbízó(k) költségeit átvállalni, akikkel ilyen módon partneri jogviszonyt létesített. A Szolgáltató a partneri jogviszonyok elszámolásaiért felelősséggel nem tartozik.

## **Rendszer alkalmazása**

Az adatok, dokumentumok küldése és kezelése felhasználói jogosultsághoz kötött esemény. Az SDSYS rendszerbe történő belépéshez az egyes felhasználók saját felhasználónevüket és jelszavukat használhatják kizárólag. A jelszó illetéktelenek által való felhasználásért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

## **Felhasználó felvétele, törlése**

A Megbízó jogosult a maga által preferált személyeket felhasználóként felvenni az SDSYS ügyfélkapujának fiókkezelésére (továbbiakban: Felhasználó). A Felhasználó felvételekor a Megbízó köteles megadni a felhasználó nevét, és e-mail címét. Az SDSYS rendszer a megadott e-mail címre értesítést küld, amely tartalmazza az ideiglenes bejelentkezési azonosítót (e-mail cím), valamint az ideiglenes jelszót. Az ideiglenes azonosító és jelszó alkalmas arra, hogy az így regisztrált felhasználó a végleges felhasználónevét és jelszavát létrehozza. A végleges felhasználónév és jelszó generálása az újonnan regisztrált Felhasználó felelőssége. Elfelejtett jelszó esetén Megbízó jogosult kezdeményezni egy adott felhasználó új jelszavának generálását. Ennek során a felvétel eljárást kell megismételni a honlapon feltüntetett útmutató alapján. Felhasználó a felhasználói nevének és jelszavának együttes használatával léphet be a rendszerbe és láthatja a Megbízó elküldött és befogadott dokumentumait. A Felhasználó törlésére Megbízó és Szolgáltató jogosult a honlapon feltüntetett iránymutatás alapján.

A Felhasználó regisztrálásáért és eljárásának jogszerűségéért, magatartásáért kizárólag a Megbízót terheli felelősség. A Szolgáltató tájékoztatja a Megbízót, hogy nincs módja a Felhasználó eljárásának jogszerűségét vizsgálni, illetve a Szolgáltató a Felhasználóval közvetlen jogviszonyba nem kerül.

## **A felhasználó jogosultságai**

Felhasználó jogosultsági szintjeit a Megbízó osztja ki az SDSYS ügyfélkapuban feltüntet opciók alapján. Szolgáltató nem vállal felelősséget a Megbízói entitások közötti jogvitákért.

## **Forgalom nyilvántartása**

Megbízó értesítést kap Szolgáltatótól az SDSYS ügyfélkapuján keresztül arról, hogy egyes szolgáltatás típusonként mikor milyen tranzakciók zajlottak le. A dokumentum forgalmat a kapott és küldött dokumentumok megtekintése menü pontból olvashatja ki a Felhasználó az ügyfélkapujának használatával.

Az Online Számla kötelező adatszolgáltatás türelmi időszaka alatt (2020.07.01.-2020.09.30.) az SDSYS Ügyfélkapu testüzemben működik. A testüzem során a Nemzeti Adó- és Vámhivatal adatszolgáltató XML letöltése folyamatos, azonban a türelmi időszak következményeképpen a letöltött adatok mennyisége hektikus lehet, tekintettel arra, hogy bár a regisztráció kötelező, a feltöltés nem. A testüzem során kizárólag a sikeresen párosított kép és NAV XML szolgáltatás kreditértéke kerül levonásra.

## **Fizetési- és számlázási feltételek**

### **Kreditrendszer**

A szolgáltatásokat a Szolgáltató kizárólag pre-paid (előre teljesítendő fizetés) kreditrendszerben nyújtja. Ennek értelmében Megbízó köteles előre a Szolgáltató számára egy Megbízó által meghatározott összeget befizetni, amelynek nettó értéke a szolgáltatás ellenértékének fedezete, ahol nettó 1 Ft, azaz nettó egy forint 1 kreditnek felel meg. A szolgáltatások általános forgalmi adótartalmát a mindenkori hatályos ÁFA törvény határozza meg, amelynek mértéke jelenleg 27 %, így 1000 kreditérték bruttó 1270 forintért vásárolható.

Minimum kreditfeltöltési érték: nettó 5.000 Ft, azaz bruttó 6.350 Ft, ami 5.000 kredittel egyenértékű.

A Szolgáltató bankszámláján, vagy Barion tárcájában megjelent összeg nettó forint értéke íródik jóvá az ügyfél kredit számláján 10 forintra kerekítve. Az így generált kreditek összege látható a felhasználói profilban az SDSYS ügyfélkapu oldalon (<https://ugyfelkapu.sdsys.hu>).

A Szolgáltató utólagos elszámolási és fizetési lehetőséget nem biztosít a Megbízónak.

A Szolgáltató külső pénzügyi szervezeteket vesz igénybe a pénzügyi teljesítésekre, így ezen weboldalakon keresztül történő pénzügyi teljesítések és a weboldal használati szabályozásáért ezen pénzügyi szolgáltatók szerződéses feltételei az irányadóak. A Szolgáltatónak ezen oldalak működésére ráhatása nincs, azt befolyásolni nem tudja.

### **Fizetés, visszatérítés, számlázás**

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a Szolgáltatóhoz nem jutnak el. A pénzügyi szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013. A Barion rendszeren keresztül teljesített befizetés esetén a megfelelő

mennyiségű kredit azonnal jóváírásra kerül a Megbízó profiljában, míg banki utalás esetén 2 munkanapon belül kerül jóváírásra a megvásárolt kreditmennyiség.

A befizetett összeget Szolgáltató nem jogosult sajátjaként kezelni és annak megőrzéséért felelősséggel tartozik. A megvásárolt kreditek az egy éves elévülési időre figyelemmel használhatóak fel.

Szerződés rendes felmondással történő megszűnésekor a fel nem használt pénzeszközöket a Szolgáltató a szerződés megszűnését követő harminc (30) napon belül visszautalja a Megbízónak az általa felmondáskor írásban megadott bankszámlaszámra.

Megbízó fizetési teljesítéséről a Szolgáltató elektronikus számlát állít ki, amelynek elérhetőségét megküldi a Megbízó e-mail címére. Szolgáltató a szolgáltatásokat a feltöltött és még fel nem használt kredit értékéig szolgáltatja.

Megbízó az SDSYS ügyfélkapuján keresztül követheti nyomon tranzakcióit és a kreditjeinek számát, amelyet a Szolgáltató naprakészen tart nyilván. Szolgáltató az átvállalt kötelezettségeket a kötelezettséget átvállaló Megbízó kreditjével szemben számolja el. Szolgáltató az egyes megbízásokról és tranzakciókról összegzést is készít. A teljességgel átvállalt pénzügyi kötelezettségek esetében a Megbízónál nyilvántartott érték nulla.

Felhasználó regisztrációkor nettó 300 Ft-nak megfelelő, azaz 300 kredit jóváírást kap profiljához. Ezt a Felhasználói profilban látja. Ez a kredit mennyiség szabadon felhasználható bármely, [sdsys.hu/ugyfelkapu](https://sdsys.hu/ugyfelkapu) weblapon található szolgáltatás megrendelésére. A kreditek nem átruházhatók és nem forgalomképesek harmadik személyek felé.

## **Kedvezmények, fizetési kötelezettség átvállalása**

Szolgáltató meghatározott és igénybe vett szolgáltatás mennyisége esetén jogosult Megbízót kedvezményben részesíteni saját belátása szerint.

A dokumentumot befogadó Partner jogosult a dokumentumot beküldő Megbízónak részben vagy egészben történő fizetési kötelezettségének az átvállalásra. Ennek előfeltétele, hogy a befogadó és a küldő az SDSYS ügyfélkapun egymással partneri kapcsolatot létesítsenek, valamint, hogy ez alapján, de a felek kezdeményezésére az Ügyfélkapun a Megbízók ezt a beállítást kölcsönösen megtegyék. Az átvállalás mértékét szolgáltatás típusonként a fogadó fél állítja be partnerének javára. A Szolgáltatás ellenértékéből történő átvállalást százalékos (%-os) értékben lehet megadni. Megbízó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónak nincs ráhatása az átvállalások beállítására, az kizárólag az egyes Megbízók döntésén alapszik, így ezért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

## **Árak**

Szolgáltatás árairól a <https://sdsys.hu/ugyfelkapu-arazas/> oldalon tájékozódhat a Megbízó vagy a Felhasználó.

Szolgáltató a szolgáltatási árak feltüntetésének helyessége érdekében a legnagyobb gondossággal jár el, de amennyiben Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a

honlapon felszámolásra vagy feltüntetésre mindenki által nyilvánvalóan tévedésből vagy rendszerhibából adódóan és feltűnően értékaránytalan (pl. „0” Ft.-os vagy „1” Ft.-os ár), akkor Szolgáltató nem köteles a megbízásának teljesítésére csak a korábban alkalmazott megbízási díj ellenértékén, amelyről Szolgáltató elektronikus levélben értesíti Megbízót, aki ennek ismeretében elállhat a megbízási szándékától. A szolgáltatásokért fizetendő díj számításánál Szolgáltató algoritmusai és nyilvántartásai mérvadóak.

A Szolgáltató a Szolgáltatási árváltozásokról minden esetben elektronikus üzenetben tájékoztatja a regisztrált felhasználóit.

## Szolgáltatások

**Elektronikus számla:** Szolgáltató az „Elektronikus számla” szolgáltatás keretén belül vállalja, hogy a beküldött számlát ellátja az SDSYS Zártkörűen Működő Részvénytársaság elektronikus fokozott biztonságú aláírásával, és időbélyeggel, és ily módon akkreditált archiváló szolgáltatónál archiváltatja, éves időszakra. A számlát kiállító által megadott e-mail címre/ekre értesítést küld arról, hogy számára elektronikus számla érkezett, mely mail tartalmazza azt a linket, mely az archívumból megtekintésre lehívja a számlát.

**Számla karakterfelismerés:** A Szolgáltató vállalja, hogy ezen szolgáltatás keretén belül a képként e szolgáltatásra beküldött számlák adatait kinyeri, és azokat strukturált formában (sdsys xml) adja tovább a befogadóként megjelölt fél számára. A karakterfelismerés különféle technikai eljárásokkal, vagy azok kombinációjával valósul meg. A felismerés sikeressége, eredményessége nagyban függ a beküldött számlakép minőségétől, és attól, hogy ehhez a számlához illeszkedő szolgáltatást igényeltek-e rá.

Azon számlák esetében, amelynek a feldolgozása nem lehetséges a karakterfelismerési rendszerben, arról a Szolgáltató e-mailben értesíti a Megbízót vagy a Megbízó felhasználóját, aki a szolgáltatást igénybe vette.

## Szavatossági jogok

A szolgáltatásra vonatkozásában a szavatossági jogokra a Ptk. rendelkezései az irányadóak. Szolgáltató kizárja a szavatossági igény érvényesítésének a lehetőségét a hozzá hibásan beérkezett dokumentumok tekintetében, illetve amennyiben olyan ismeretlen címzettet jelöl meg Megbízó, amellyel Szolgáltató szerződéses jogviszonyban nem áll vagy a megbízásban szereplő elektronikus cím (e-mail cím) a dokumentum befogadására alkalmatlan.

A Szolgáltató a karakterfelismerési rendszerének alkalmazása során AI karakterfelismerésnél (nem validált) 90%-os pontosságig vállal szavatosságot, míg minden validált rendszer esetében 95%-os pontosságig vállal szavatosságot a Szolgáltató.

## Kárfelelősség korlátozása

Szolgáltató az általa okozott kárért kizárólag az egyedi megbízások alapján fizetendő megbízási díj mértékéig vállal felelősséget. Szolgáltató kizárja felelősségét az alábbiakra nézve:

- felhasználónévvel és jelszóval való visszaélésből
- Megbízó által adott jogosultságok átruházásából felmerült felelősséggel
- Megbízó felhasználói nevének és jelszavának megőrzésének és biztonságos tárolásának megszegéséből.
- Szolgáltató működését illető, Szolgáltató által biztosított információbiztonsági kontrollok és intézkedések ellenére a Szolgáltató rendszereiben, különösen honlapján bekövetkezett rendkívüli támadásokból eredően
- Megbízói entitáshoz tartozó jelszó átadásából, illetéktelen személy általi felhasználásából eredően
- A feltöltött dokumentumok tartalmából és a feltöltés minőségéből eredő károkért,
- Amennyiben Megbízó Szolgáltató szolgáltatása(i)t a Szolgáltató által közzétett tájékoztatás ellenére nem rendeltetés szerűen veszi igénybe és emiatt a Megbízó által adott megbízások nem teljesíthetők vagy nem megfelelően teljesülnek,
- Megbízó informatikai rendszerének minőségéből vagy képességéből bekövetkezett károkért vagy nem teljesüléséért.

## **A szerződés megszűnés a regisztráció törlésével, az elévülés**

A Szolgáltató jogosult egyoldalúan Megbízó regisztrációját törölni, amennyiben Megbízó egy éven át nem veszi igénybe a szolgáltatást. Az egy éves elévülési idő kezdő napja az igénybe vett szolgáltatás másnapja és utolsó napja a következő év ugyanezen naptári napja. Az elévülési időt a szolgáltatás igénybevétele megszakítja. A regisztráció törlésével a Felek között a regisztrációval létrejött szerződés is megszűnik minden külön jognyilatkozat nélkül.

A Megbízó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónál generált kreditek felhasználására egyéves elévülési határidőn belül van mód. Amennyiben a Megbízó a Szolgáltató szolgáltatását egy éven keresztül nem veszi igénybe, akkor a rendelkezésére álló kreditek visszaváltására nem válik jogosulttá, azaz a regisztráció törlése esetén az elévülésre figyelemmel a kreditek pénzbeli ellenértékének visszatérítésre a Szolgáltató nem kötelezhető.

## **Rendes felmondás**

Szolgáltató 30 napos rendes felmondás útján indoklás nélkül megszüntetheti a szerződést, amit írásban jelez a Megbízó e-mail címére.

## **Azonnali hatályú felmondás**

A Szolgáltató a Megbízó szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani:

- ha Megbízó a Szolgáltató szolgáltatása(i)t tovább értékesíti,



- ha a Megbízó regisztrációjában vagy általa rögzített Felhasználó rögzített adatok valódiságával vagy megfelelőségével kapcsolatban kétség, illetőleg bűncselekmény gyanúja merül fel.

A szerződést a Szolgáltató illetőleg Megbízó azonnali hatállyal megszüntethetik, amennyiben:

- Másik Féllel szemben jogerős határozat alapján csőd-, felszámolási, illetve végelszámolási eljárás indul, és ezáltal a szerződés teljesítése veszélybe kerül;
- Bármely Fél a jelen szerződésben meghatározott kötelezettségét nem vagy nem szerződésszerűen teljesíti, és az így keletkező érdeksérelmet a másik Fél elektronikus levél formájában tett írásbeli felszólítására nyolc napon belül (póthatáridő) sem orvosolja;
- A Megbízó fizetési kötelezettségének a Szolgáltató írásbeli felszólításra az ott meghatározott határidőre nem tesz eleget.

## Szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltatás(ok) szünetel(nek)

- Szolgáltató által előre bejelentett karbantartás idejére a szolgáltatás szünetel;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

## Szolgáltatás korlátozása

Szolgáltató a nem teljesíthető megbízásokról elektronikus úton értesíti a Megbízót. Amennyiben Megbízó Szolgáltató szolgáltatása(i)t a Megbízó nem rendeltetés szerűen veszi igénybe (a továbbiakban: szerződésszegés), és ezzel Szolgáltató szolgáltatása(i)t veszélyezteti, Szolgáltató Megbízó elektronikus értesítése mellett a Megbízó által adott, a szerződésszegéssel érintett megbízások teljesítését korlátozhatja, megtagadhatja.

Szolgáltató a szolgáltatása(i) korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatása(i)val arányos díjat számíthat fel.

## Hibabejelentés, panaszkezelés

Megrendelő bármely jellegű észrevételét, reklamációját, panaszát, szavatossági jogának igényét a mail@sdsys.hu e-mail címen keresztül tudja bejelenteni. Szolgáltató az e-mailben érkezett bejelentéseket időrendi sorrendben az ügyfélszolgálati időn belül (munkanapokon 10:00-15:00 között) folyamatosan dolgozza fel. Szolgáltató az írásban tett bejelentések feldolgozására 30 napos határidőt vállal. A Szolgáltató felhívja a figyelmet arra, hogy ezen bejelentési mód a technikai hibák orvoslására nem alkalmas.

A Megbízó a technikai vagy működési hibabejelentéseket írásban, az sdsys.hu/ugyfelkapu oldalon található Hibabejelentő Űrlapon megtenni, mely hibajegyeket a Szolgáltató köteles a rögzíteni. Szolgáltató Megbízót a hibaelhárítással kapcsolatosan megtett intézkedésekről elektronikusan értesíti legkésőbb a hibajegy beérkezésétől számított következő munkanap 14:00 óráig.

Szolgáltató a felé bejelentett hibákról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a Megbízó azonosítására alkalmas adatait és Megbízó elérhetőségeit, a Megbízó által megtett

hibajelenség leírását; a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra); a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét; a hiba okát; a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát); Megbízó értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen Megbízó bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a hiba elhárításának körülményeiről szóló értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hibaelhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

Szolgáltató Megbízó érdekkörébe (pl. tanácsadás) tartozó hiba elhárításáért egyedi megállapodás alapján díjat számíthat fel.

A Megbízó felelőssége, hogy az általa bejelentett hibát vagy hibajelenséget kellő pontossággal írja le. Szolgáltató a hibabejelentést jogosult a Megbízóval pontosítani, amire a Megbízó köteles a választ megküldeni.

## **Vitarendezés**

Megbízó vállalja, hogy az esetleges vitás kérdésben a Szolgáltatóval egyeztet és azt megpróbálja jogi eljárás (bírószági vagy hatósági eljárás nélkül) nélkül rendezni a Szolgáltatóval, míg a Szolgáltató vállalja, hogy esetleges érdeksérelme esetén csak abban az esetben fordul bírósághoz vagy egyéb más hatósághoz, ha az érdeksérelme kérdésében a Megbízóval nem ért egyet vagy azt nem lehet a jogi eljárások keretén kívül orvosolni.

Felek a vitarendezés során kötelesek egymás érdekeit kölcsönösen figyelembe venni és lehetőség szerint a vitás kérdéseik orvoslása ügyében a nyilvánosságot kizárni.

Felek a vitás kérdéseik rendezésében az e-mailen történő kommunikációt részesítik előnybe, amely során egymáshoz intézett kérdéseket, észrevételeket mielőbb, de legkésőbb az e-mail olvasását követő három (3) munkanapon belül a kérdéseket megválaszolják vagy az észrevételre reagálnak.

## **Szerzői jogok**

A Weboldalon található összes adat, tartalom és a honlap megjelenése (designé), felépítése, azon futó szoftverek szerzői jogi védelem alatt állnak, felhasználásuk a Szolgáltató engedélyéhez kötött. A Szerzői jog megsértése polgárjogi- és büntetőjogi felelősségre vonást von maga után

## **Adatvédelem**

Szolgáltató, a megbízók és felhasználók személyes adatainak védelmében a tőle elvárható fokozott figyelemmel, gondossággal és körültekintéssel jár el. A személyes adatok kezeléséről és védelméről Szolgáltató a hatályos jogszabályoknak és az Adatkezelési Szabályzatában

meghatározottak szerint gondoskodik, amelynek megismerése elengedhetetlen a weboldal jogszerű használatához és a regisztrációhoz.

## **Adatbiztonság**

A weboldal információs rendszerének biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban Szolgáltató javasolja, hogy Megbízó tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus-és spyware-védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer frissítéseit. A weboldal használatjáról a Szolgáltató feltételezi az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását. Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a weboldalra csatlakozás miatt következett be. Megbízót terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége. A Szolgáltató által alkalmazott adatbiztonsági megoldásokról Szolgáltató kérésre további tájékoztatást nyújt.

## **Üzemi karbantartás**

Szolgáltató időszakonként, de bejelentett módon a Weboldal hibamentes és optimális működése érdekében karbantartást végez. A karbantartás időszakában az egyes szolgáltatások vagy maga a Weboldal nem minden esetben érhető el.

Szolgáltató érdekkörén kívüli leállásáért felelősséget nem vállal.