

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Innomedio Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

szoftver szolgáltatásaira vonatkozóan

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) dokumentum az Innomedio Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság által nyújtott szoftver szolgáltatások igénybevételére létrejött szerződésekre irányadó általános szerződési feltételeket, és ennek keretében a szolgáltatásokat igénybe vevő személyek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

1. Fogalmak

- 1.1. **Aktuális Óradíj:** jelenti a Szolgáltató óradíját a Szerződésben rögzített Szolgáltatásokon felül igénybe venni tervezett egyéb szolgáltatási tevékenységek (így különösen, de nem kizárólagosan a Testreszabás) vonatkozásában.-Minden megkezdett óra egy órának számít. A Ptk. 6:191. § (4) bekezdése alapján Szolgáltató indokolt esetben (piaci körülmények változása esetén) jogosult az Aktuális Óradíj egyoldalú változtatására, amelyet a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlapon vagy a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlapon minden esetben feltüntet a Szolgáltató az Előfizető részére. Az Aktuális Óradíj változásáról Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban tájékoztatni, annak bekövetkezését megelőző 15 nappal. Amennyiben Előfizető a díjváltozással nem ért egyet, jogosult a Szerződést rendes felmondással megszüntetni. Amennyiben a Szerződés megszüntetését Előfizető a díjváltozásra tekintettel jelenti be, számára a felmondás időtartama alatt a korábbi szerződéses díj kerül számlázásra. Amennyiben a Szolgáltató díjváltoztatása ellenére az Előfizető a rendes felmondási jogával a tájékoztatást követő 15 napon belül nem él, úgy ezzel az Aktuális Óradíj módosul a Szolgáltató által jelzettek szerint.
- 1.2. **Alvállalkozói Jármű:** olyan Jármű, amely az Előfizető rendszerpéldányában, mint önálló Jármű kerül nyilvántartásba véve és a „tulajdonos” meghatározású mezőben, mint alvállalkozói jármű kerül megjelölésre.
- 1.3. **Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF):** jelenti az általános szerződési feltételeket. Az ÁSZF mindenkor hatályos verziója elérhető a <http://innomedio.hu/aszf> címen.
- 1.4. **Bevezető Árajánlat és Megrendelőlap:** jelenti a Feleknek a Szerződés részét képező első és minden ezt követő megállapodását az Egyszeri Díjra és Szolgáltatási Havidíjra vonatkozóan, amely a Szoftverhez kapcsolódóan modul, licenc elemek célozza. Értelmezésére, szabályozására az Előfizetői Szerződés rendelkezései irányadóak.
- 1.5. **Dedikált kapcsolattartó:** Az Előfizetői Szerződés 1. számú mellékletében, az Előfizető részéről megjelölt munkatárs.

- 1.6. **Díj:** magában foglalja az Egyszeri Díjat (pl. Előfizető egyedi Testreszabásra vonatkozó igénye alapján felmerülő Testreszabási Díjat, Szoftver Licenc díjat), Szolgáltatási Havidíjat, valamint az esetlegesen a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlapban rögzített egyéb díjakat is.
- 1.7. **Előfizetői Szerződés:** az Előfizető személyére és a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés és mellékletei, amely a mindenkor érvényes ÁSZF-fel együttesen értelmezendő. Az Előfizetői Szerződés az ÁSZF-től eltérő egyedi rendelkezéseket érvényesen tartalmazhat.
- 1.8. **Egyszeri Díj:** jelenti Szolgáltató által az Előfizetői részére nyújtott valamelyik Egyszeri Szolgáltatás igénybevételéért fizetendő díjat (így különösen, de nem kizárólagosan a Szoftver Licenc díjat, a Testreszabás Díjat és Felmérés díjat), amelynek mértékét az Előfizetői Szerződés mellékletét képező Bevezető Árajánlat és Megrendelőlap, Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlap, vagy a Felmérési Megrendelőlap tartalmazza.
- 1.9. **Egyszeri Szolgáltatás:** magába foglalja az alább biztosított szolgáltatásokat, amelyeket a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően közvetlenül vagy az Előfizetői Szerződés fennállása alatt nyújthat:
- 1.9.1. **Felmérés:** Szolgáltató Egyszeri Szolgáltatása az Előfizetési Szerződés megkötését megelőzően, amelynek során a Szolgáltató és Megrendelő közös elemzést végez azzal kapcsolatban, hogy a Szolgáltatás milyen mértékben képes kiszolgálni Megrendelő üzleti folyamatait az Előfizetői Szerződés aláírását megelőzően:
- a) Szolgáltató megismeri a Megrendelő folyamatait és működését,
 - b) Szolgáltató ismerteti a Szoftver funkcionalitását és a Szoftverben leprogramozott folyamatokat,
 - c) Szolgáltató felvázolja Megrendelő folyamataira illeszkedő legjobb megoldási lehetőségeket,
 - d) Szolgáltató tanácsot ad Megrendelő folyamatainak optimális átalakítására, amennyiben szükséges,
 - e) Szolgáltató felveszi a Szoftver paraméterezésére, testreszabására vonatkozó egyedi igényeket, amennyiben van ilyen,

f) Felek közösen véglegesítik a cég folyamataira illeszkedő legjobb megoldásokat,

g) Szolgáltató közreműködik az adatmigráció megtervezésében.

A Felmérés idejének hossza és a napi díjának mértéke a Felek általi előzetes egyeztetést követően kerül meghatározásra. A Felmérésre az Előfizető székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén kerül sor.

A Felmérés utolsó napján a Szolgáltató szóban ismerteti a Felmérés eredményét az Előfizetőnek.

1.9.2. **Szoftveroktatás:** Szolgáltató ismerteti a Szoftver funkcionalitását és a Szoftverben leprogramozott folyamatokat, illetve Szolgáltató segít az Előfizető által kijelölt felhasználóknak, kulcsfelhasználóknak, mint Dedikált kapcsolattartóknak, hogy elsajátítsák a Szoftver használatát. Szoftveroktatásra az Előfizetői Szerződés Felek általi aláírását követően kerül sor, továbbá amennyiben az Előfizető azt kívánja, úgy az Előfizetői Szerződés hatálya alatt további Szoftveroktatást kérhet a Szolgáltatótól.

Szoftveroktatás egy ún. „0. Szoftveroktatási alkalommal” kezdődik, amely keretében:

a) Szolgáltató Előfizetővel közösen bevezetési ütemtervet állít össze, előre kijelölve a tervezett Szoftveroktatási napok idejét, helyét, formáját és résztvevőit, valamint

b) Szolgáltató elvégzi a Szoftveroktatási nap megtartásához szükséges előkészületeket.

Szoftveroktatás megvalósulhat:

a) helyszíni oktatással vagy

b) távoktatással, amely a Szoftveroktatás olyan egyedi formája, melynél az Előfizető kérheti, hogy az oktatás valamilyen (előre egyeztetett) videó- és hangrögzítésre alkalmas platform segítségével, a Termékmenedzser helyszíni jelenlétét mellőzve valósuljon meg (pl. Skype, TeamViewer használatával).

Szoftveroktatási napok és alkalmak a közösen kialakított ütemtervnek megfelelően történnek.

Szoftveroktatás helyszíni oktatása esetén a Szolgáltató egy munkatársának maximum 3-5 órányi Előfizetőnél való tartózkodását jelenti. Szoftveroktatás távoktatása esetén az oktatás online térben valósul meg, amelynek feltételeiről a Felek előre állapodnak meg a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlap keretében.

A Szoftveroktatás alkalmankénti vagy napi díját, továbbá a helyszíni oktatás esetén a Kiszállás díját a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlap tartalmazza. Bevezető Árajánlat és Megrendelőlapban meghatározott oktatási alkalmakon felül, minden további Szoftveroktatási alkalom külön díjazás esetén vehető igénybe.

A gyorsabb haladás érdekében Szoftveroktatási alkalmak/napok tömbösíthetők aképpen, hogy egy oktatási napon vagy alkalommal több oktató is tarthat oktatást, amennyiben a résztvevők több csoportra bonthatók.

Szoftveroktatási napokat vagy alkalmakat lehetőség szerint úgy kell tervezni, hogy azokat 9.00 és 15.00 óra között meg lehessen tartani, hogy a felhasználók a Szoftveroktatáson friss szellemi állapotban vehessenek részt.

A Szoftveroktatás – igény szerint – történhet az Előfizető irodájában, ekkor az oktatáshoz szükséges feltételeket (helység, számítógépek, projektor stb.) Előfizetőnek kell biztosítani. Az oktatások történhetnek a Szolgáltató telephelyén rendelkezésre álló oktatóhelyiségében is.

Amennyiben a Szoftveroktatás előre megbeszélt időpontját Előfizető valamilyen oknál fogva szeretné lemondani, azt a megbeszélt oktatási időpont előtt minimum 48 órával jeleznie kell e-mailben (írásban) Szolgáltató azon munkatársa felé, akivel az időpontot egyeztette. Amennyiben a fent megadott határidőn belül elmarad a Szoftveroktatás lemondása, úgy a Szoftveroktatási alkalom teljes díja Szolgáltató által számlázásra kerül Előfizető felé.

Szolgáltató legfeljebb egy napra vagy alkalomra vonatkozó lemondást fogad el a fent megadott határidőn kívüli, amikor eltekint a díj számlázásától.

Amennyiben a Szoftveroktatás távoktatás keretében kerül megtartásra, úgy az alábbiaknak szükséges megvalósulnia a távoktatás időpontjáig, annak sikeres teljesítéséhez:

- a) A Szoftveroktatás sikeres megvalósulásához szükséges technikai eszközöket az Előfizető, mint megrendelő köteles biztosítani.
- b) Az oktatásról a minőségbiztosítás érdekében videó- és hangfelvétel készül, melyet Szolgáltató és Előfizető harmadik fél számára nem ad át.
- c) A 0. oktatási alkalom és az utolsó oktatási alkalom minden esetben kizárólag személyesen történhet meg.

Szolgáltató minden Szoftveroktatási napot követően:

- a) bevezetési jegyzőkönyvet ír Szoftveroktatáson elhangzott döntésekről, konklúziókról,
- b) az Előfizető részéről felmerült kérdésekkel kapcsolatban belső szakmai egyeztetést folytat, amennyiben szükséges,
- c) megválaszolja a Szoftveroktatási napon vagy azon kívül felmerülő felhasználói kérdéseket.

1.9.3. **Rendszerpéldány létrehozása:** Szolgáltató Egyszeri Szolgáltatása, amelynek keretében az Előfizető számára saját, dedikált rendszerpéldányt hoz létre a Szoftverben, és beállítja azt a Szolgáltató szerverén, az általa kiválasztott modul konfigurációnak megfelelően.

1.9.4. **Testreszabás:** Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés keretében elvégzendő, az Előfizető egyedi kérésére az Ügyfélkapun ügyféligényre való hivatkozással (feladat sorszám) leadott és kért olyan egyedi testreszabási tevékenysége, amelynek részleteit és pontos díjazását a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlap tartalmazza.

A testreszabási tevékenység megkezdése előtt a Szolgáltató jóváhagyási kérelmet küld az Előfizető részére, amely tartalmazza a testreszabási tevékenység specifikációját és az annak során felmerülő díjak becslését. A jóváhagyási kérelmet az Előfizető e-mail útján elküldött válaszával vagy az ajánlatnak az Ügyfélkapun keresztül történő elfogadásával fogadhatja el vagy utasíthatja el. A jóváhagyási kérelem

Előfizető általi elutasítás esetén az Előfizetőt nem terheli díjfizetési kötelezettség. Amennyiben az Előfizető a jóváhagyási kérelmet elfogadja, úgy a Szolgáltató Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlapot küld az Előfizető számára, amelyet egy tervezési tevékenység előzi meg a Szolgáltató részéről, amelynek célja a jóváhagyási kérelemben meghatározottak pontosítása és egy végleges ajánlat nyújtása az Előfizető részére. A Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlapon meghatározott Testreszabási Díj a jóváhagyási kérelemben meghatározott díjtól legfeljebb 25%-kal térhet el. Ha és amennyiben az Előfizető a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlapban foglaltakat nem fogadja el, úgy a Szolgáltató a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlap Előfizető részére való megküldéséig, a tervezési tevékenység során felmerülő munkaórák számlába állítására jogosult a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlapon feltüntetett óradíjon.

Felek az átadott Testreszabáshoz kapcsolódó feladatokat Specifikáció alapján megvizsgálják. Amennyiben a Testreszabás megfelel az Előfizető által előzetesen jóvágyott Specifikációnak, úgy Előfizető köteles azt az Ügyfélkapun keresztül elfogadni, amely teljesítési igazolásnak minősül. Amennyiben az Előfizető késlekedik elfogadni a teljesítést az Ügyfélkapun keresztül, úgy az átadást követő 4 napon belül Testreszabáshoz kapcsolódó feladatok elfogadottnak minősülnek, amely teljesítési igazolásnak minősül. Amennyiben a Testreszabás Specifikációnak nem felel meg, akkor Előfizető nem köteles azt elfogadni, és a munkát Szolgáltatónak kijavításra visszaadhatja.

Szolgáltató a Specifikációnak nem megfelelő részeket kijavítja, és a kijavított Testreszabási munkát Előfizetőnek átadja. A Testreszabás Specifikációnak megfelelő változatát Előfizető köteles elfogadni, és a teljesítési igazolást kiállítani.

1.9.5 Licenc: a Szolgáltató által az Előfizető részére nyújtott olyan Egyszeri Szolgáltatása, amelynek keretében a Szolgáltató a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlapon meghatározottak szerint – Szoftver Licenc díj megfizetése ellenében – nem kizárólagos felhasználási jogot ad az Előfizető részére a Szoftver vonatkozásában.

- 1.10. **Együttműködő Partner:** olyan harmadik szolgáltató fél, aki Szolgáltatótól az Előfizetői Szerződésben vagy a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatást vesz igénybe saját előfizetői részére.
- 1.11. **Előfizető:** azon fogyasztónak nem minősülő jogi személy, egyéni cég vagy egyéni vállalkozó, amely
- (a) Előfizetői Szerződés megkötését kezdeményezi, vagy
 - (b) jelen ÁSZF-ben vagy bármely más, a jelen ÁSZF-en alapuló Előfizetői Szerződés, valamint Előfizetői Szerződés mellékletében leírt Szolgáltatást szerződésszerűen, vagy ráutaló magatartással jó- vagy rosszhiszeműen igénybe vesz, használ.
- 1.12. **Felhasználók:** Előfizető, Előfizető érdekkörébe tartozó általa meghatározott személyek, akik Szolgáltató Szoftverét Előfizető jogcímén használják, abba felhasználói azonosítóval és jelszóval belépni jogosultak.
- 1.13. **Fél / Felek:** Szolgáltató és Előfizető külön-külön, illetve együttesen.
- 1.14. **Hiba:** a Szoftver hibás működése kapcsán
- a) **Kritikus Hiba:** jelenti az olyan Szoftver hibát, amely a Szoftver elérhetőségét és használatát lehetetlenné teszi.
 - b) **Súlyos Hiba:** jelenti az olyan Szoftver hibát, amely esetén a Szoftver elérhető, azonban valamelyik kulcsfunkció használata nem lehetséges.
 - c) **Nem súlyos Hiba:** jelenti az olyan Szoftver hibát, amely kényelmetlenséget okoz, de a Szoftver működőképességét nem befolyásolja.
- 1.15. **Jármű:** Jármű Alapú Elszámolás esetén adott hónapban aktív, havidíj fizetési kötelezettséget maga után vonó járművek azok a járművek, amelyek:
- önálló mozgásra képesek (pl.: teherautó, nyergesvontató, traktor, erőgépek), kivéve személygépjárművek
 - az adott hónapban bármikor aktív státusszal szerepeltek (igény szerint a havi számla mellé kimutatás küldendő). Az aktív/passzív státuszváltoztatás a jármű adatlapon tehető meg és az Előfizető felelőssége a státuszváltoztatás bejelentése. Amennyiben Előfizető a járművek státuszának megváltoztatását az adott hónapban elmulasztja, úgy az adott havi díjat utólag Szolgáltatónak nem áll módjában korrigálni.

- 1.16. **Jármű Alapú Elszámolás:** Az Előfizető azon fizetési kötelezettsége, amelynek mértékét és esedékességét a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlap tartalmazza és amelynek elszámolási alapját a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlán megjelölt teljesítés hónapját megelőző tárgyhónapban meghatározott aktív Járművek száma képezi.
- 1.17. **Kiszállás díja:** Szolgáltató székhelyétől az egyeztetett helyszíni oktatás helyszínre történő, optimális utazási távolság hossza (km) oda-vissza irányban.
- 1.18. **Kliens Oldali Eszközök:** a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatához szükséges kliens oldali hardver és szoftver eszközök, amelyeket Előfizető biztosít: kliens oldali hardver berendezések (pl.: munkáállomások és azok perifériái), operációs rendszer, egyéb szoftverek, internetes böngésző a munkáállomásokon (pl.: Mozilla Firefox, Google Chrome), internetes nyilvános hálózat a kiszolgáló szerver eléréséhez, ill. hálózati (internet) kapcsolat.
- 1.19. **Közvetített Szolgáltatás:** a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetői Szerződés alapján, a Szerződésben rögzítettek szerint részben vagy egészben, de változatlan formában és nem feltétlenül változatlan áron továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás.
- 1.20. **Munkaidő:** Munkanapokon 8:00 órától 16:00 óráig tartó időszavat jelenti.
- 1.21. **Munkanap:** munkanapnak minősülnek a hétköznapi munkanapok a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel.
- 1.22. **Rendelkezésre Állás:** rendelkezésre állási idő, amely a tényleges szolgáltatási idő és az elméleti teljes éves üzemidő hányadosa százalékban kifejezve, amelynek mértéke 99%. A Rendelkezésre Állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredékévre nem.

- 1.23. **Számla:** adóigazgatási azonosításra alkalmas bármely olyan papír alapú vagy elektronikus úton kibocsátott bizonylat, amely legalább a 2007. évi CXXVII. törvény 169. §-ában foglaltakat tartalmazza.
- 1.24. **Szerver Oldali Eszközök:** a Szoftver rendeltetésszerű használatához szükséges szerver oldali hardver és szoftver eszközök, amelyeket Szolgáltató biztosít: adatbázis és kiszolgáló szerver, operációs rendszer és adatbázis-kezelő a szerver gépen.
- 1.25. **Szerződés:** jelenti az Előfizetői Szerződést, az ÁSZF-et, valamint azok mellékleteit együttesen, amelyek a Felek érintett jogviszonyát együttesen és egymástól elválaszthatatlanul szabályozzák.
- 1.26. **Szoftver:** jelenti az innoManagement Ügyviteli Rendszert, valamint annak javító-, korrigáló-, kiegészítő módosításait, fejlesztéseit és további moduljait. A Szoftver moduláris felépítésű, és különböző iparágakban működő szervezetek ügyviteli tevékenységét segíti elő.
- 1.27. **Szolgáltatás:** jelenti a Szolgáltató által folyamatosan biztosított, a Szoftverre vonatkozó Egyszeri Szolgáltatásokat, valamint Üzemeltetést és Támogatást.
- 1.28. **Specifikáció:** jelenti az Előfizető és a Szolgáltató által elfogadott dokumentációt, amely alapján a Szolgáltató elvégzi a Testreszabást, amelyet a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlap tartalmaz.
- 1.29. **Szolgáltatási Havidíj:** amely magában foglalja az Előfizető által igénybe vett modulok- és ezen modulokhoz és Szoftverhez kapcsolódó Üzemeltetés és Támogatás, szerver szolgáltatás nyújtásának és a Szoftver Licenc díjának az Előfizetői Szerződésben, Bevezető- és/vagy a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlapban, valamint jelen ÁSZF-ben meghatározott ellenértékét, Jármű Alapú Elszámolás és a Vontatmány Alapú Elszámolás összegét.
- Az Előfizetőnek a Szolgáltatási Havidíj fizetési kötelezettsége a 0. Szoftveroktatási alkalom során meghatározott bevezetési ütemterv utolsó napját követő tárgyhónap 1 (első) napjától keletkezik. Az Előfizető Szolgáltatási Havidíj fizetési kötelezettségét nem befolyásolja, ha az utolsó

Szoftveroktatási alkalom az Előfizetőnek felróható okból bevezetési ütemtervben meghatározott időponthoz képest későbbi időpontban kerül megtartásra.

- 1.30. **Szolgáltató:** jelenti az Innomedio Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaságot, akinek
Székhelye: 6724 Szeged, Szilánk köz 3.
Cégjegyzékszáma 06-09-011877
Adószáma: 14136773-2-06
E-mail címe: info@innomedio.hu
- 1.31. **Szolgáltató Honlapja:** az alábbi URL címen elérhető honlap:
www.innomedio.hu
- 1.32. **Termékmenedzser:** A Szerződés hatálya alatt a Szolgáltató részéről kijelölt kapcsolattartó munkatárs.
- 1.33. **Testreszabási Díj:** a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlapon meghatározott díjat jelenti.
- 1.34. **Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlap:** jelenti a Feleknek az Előfizetői Szerződés részét képező Testreszabásra vonatkozó megállapodását, amely a Szoftverhez kapcsolódóan egyedi informatikai fejlesztés megrendelését célozza, és tartalmazza azok további azonosítóadatait (szolgáltatási fejlesztések végrehajtásának részleteit és annak fejében a Szolgáltató által elvárt ellenértéket). Értelmezésére, szabályozására az Előfizetői Szerződés rendelkezései irányadóak. A Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlap tartalmazza a Specifikációt. Amennyiben az Előfizető a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlapot elfogadja, úgy azzal elfogadja a Testreszabási Árajánlat és Megrendelőlapban foglalt Specifikációt.
- 1.35. **Ügyfélkapu:** a Szolgáltató által üzemeltetett www.innomedio.hu domain név alatt elérhető weboldalon működő, elektronikus értesítések küldésére alkalmas rendszer. Előfizető itt adja le a hibabejelentéseit, a Szolgáltatással kapcsolatos kérdéseit, észrevételeit és testreszabási igényeit. Előfizető által feljogosított valamennyi felhasználója képes az Ügyfélkapu használatára a

számára kiosztott felhasználónévvel és jelszóval. Az Ügyfélkapu az innoManagement rendszerbe történő belépés után, az adott felhasználó által egy kattintással elérhető.

1.36. **Üzemeltetés és Támogatás:** Szolgáltató folyamatos szolgáltatása az Egyszeri Szolgáltatások teljesítését követően, amely az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- a) Jogszabálykövetés: a Szoftver hatályos jogszabályoknak való folyamatos megfeleltetése;
- b) Szoftverfrissítések rendelkezésre bocsátása: olyan hibajavítások, biztonsági hibajavítások és technológiai fejlesztéseket, amelyek nélkülözhetetlenek ahhoz, hogy a Szoftver hibamentesen és biztonságosan működjön, illetve, hogy a Szoftver a folyamatosan változó technológia követelményeinek megfeleljen;
- c) Elkészült testreszabási igények és szoftverváltoztatások rendelkezésre bocsátása: olyan új funkciók, amelyek a Szoftver átadását követően a Szoftver részévé váltak, és amelyek bővítik a Szoftver felhasználási körét vagy javítják a felhasználhatóságot, de nem nélkülözhetetlenek a Szoftver hibamentes és biztonságos működéséhez és
- d) Terméktámogatás: technikai segítségnyújtás a Szoftver felhasználásával kapcsolatban telefonon és/vagy az Ügyfélkapun keresztül. A rendelkezésre állás a Munkaidőben korlátlan, azonban Szolgáltató fenntartja magának azon jogot, hogy a terméktámogatást szakmai megítélése alapján oktatásnak minősítse, és javasolja oktatás igénybevételét.

1.37. **Vis Maior Esemény:** olyan előre nem látható természeti vagy más eredetű erők által okozott esemény (így különösen, de nem kizárólagosan háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, kijárási tilalom, karantén, üzletbezárások, termelés leállítása, utazási- és szállítási korlátozások), amelynek bekövetkezése egyrészt nem előre kiszámítható, másrészt emberi beavatkozás kevés ahhoz, hogy elhárítsa.

1.38. **Vontatmány:** Vontatmány Alapú Elszámolás esetén adott aktív, Szolgáltatási Havidíj fizetési kötelezettséget maga után vonó vontatmányok azok a szerelvények, amelyek:

- a) beállított telematikai kapcsolattal rendelkeznek, azaz a Szoftverben valamely integrált telematikai szolgáltatással az adott hónapban összekapcsolásra kerültek ÉS
- b) tárgyhónapban bármikor aktív státusszal szerepeltek (igény szerint a havi számla mellé kimutatás küldendő).

Az aktív/passzív státuszváltoztatás a vontatmány adatlapon tehető meg és az Előfizető felelőssége a státuszváltoztatás bejelentése. Amennyiben Előfizető a vontatmány státuszának megváltoztatását az adott hónapban elmulasztja, úgy az adott havi díjat utólag Szolgáltatónak nem áll módjában korrigálni.

1.39. **Vontatmány Alapú Elszámolás:** Az Előfizető azon fizetési kötelezettsége, amelynek mértékét és esedékességét a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlap tartalmazza és amelynek elszámolási alapját a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlán megjelölt teljesítés hónapját megelőző tárgyhónapban meghatározott aktív Vontatmányok száma képezi.

2. Szolgáltatás tárgya

- 2.1. Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján és az abban foglaltaknak megfelelően vállalja az Előfizetői Szerződésben és mellékleteiben, valamint amennyiben szükséges további Bevezető Árajánlat és Megrendelőlapban meghatározott Szolgáltatás nyújtását.
- 2.2. Szolgáltató a Szolgáltatást Együttműködő Partneren keresztül is nyújthatja úgy, hogy az Előfizetőkkel nem áll előfizetői jogviszonyban, hanem az Együttműködő Partnerrel áll jogviszonyban. Ebben az esetben Szolgáltató az Együttműködő Partner előfizetői részére az ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel nyújtja az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatást.

3. Előfizetői Szerződés létrejötte

3.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Ha az Előfizető magánszemély:

- a) Előfizető neve;
- b) Előfizető lakóhelye, tartózkodási helye;
- c) Előfizető személyi igazolvány száma;
- d) Előfizető adóazonosító jele;
- e) Előfizető bankjának neve;
- f) Előfizető bankszámlaszáma.

Ha az Előfizető jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet:

- a) Előfizető elnevezése, cégszerű elnevezése;
- b) Előfizető székhelye;
- c) Előfizető cégjegyzékszám, más nyilvántartási száma;
- d) Előfizető adószáma;
- e) Előfizető bankjának neve;
- f) Előfizető bankszámlaszáma;
- g) Előfizető képviselője.

Mindkét előfizetői kör esetén az értesítési cím:

- a) kapcsolattartó neve;
- b) kapcsolattartó postai értesítési címe;
- c) kapcsolattartó telefonszáma;
- d) kapcsolattartó e-mail azonosítója.

3.2. A Szolgáltató az Előfizetőtől vagy Előfizető képviselőjétől – a hozzájárulása esetén – személyi igazolványának és lakcímkártyájának bemutatását kérheti.

3.3. A Szolgáltató az Előfizetőtől aláírás-minta, aláírási címpéldány (vagy az aláírási jogot bizonyító okirat) bemutatását kérheti.

3.4. Az előfizetői jogviszony létrehozásának előfeltétele, hogy Előfizető az ÁSZF-ben leírtakat ismeri, tudomásul veszi és elfogadja. Továbbá Előfizető a Szolgáltató Honlapja segítségével, egyéb díjtalan lehetőségek vagy tájékoztatókérés igénybevételével, illetve külön megállapodásban megfizetett, dedikált próbaverzió kipróbálásával meggyőződött arról, hogy a

Szolgáltatás az általa elérni kívánt céloknak megfelel, így lemond arról, hogy ennek okán igényt érvényesítsen a Szolgáltatóval szemben.

- 3.5. Előfizetői jogviszony a Felek között olyan módon jöhet létre, hogy
- a) az Előfizetői Szerződést az Előfizető a Szolgáltató számára, hiánytalanul kitöltve, aláírva postai úton vagy e-mailen visszajuttatja, és azt a Szolgáltató aláírja, vagy
 - b) a Felek az Előfizetői Szerződést személyesen megkötik.

4. Szerződés módosítása

- 4.1. A Szerződés módosítása történhet az Előfizetői Szerződés Felek általi módosításával, illetve az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosításával.
- 4.2. Felek az Előfizetői Szerződést közös megegyezés alapján bármikor módosíthatják, Szolgáltató a jelen ÁSZF 4.4. pontjában meghatározott esetekben egyoldalúan módosíthatja. A módosítás kizárólag írásban érvényes.
- 4.3. Az Előfizető az értesítési és számlázási adatokban bekövetkezett változást köteles Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül írásban, ügyfélszolgálatunkon keresztül, beazonosítható adatokkal bejelenteni. Az Előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmaradásából eredő károkért való felelősség az Előfizetőt terheli, azokért a Szolgáltató nem vonható felelősségre.
- 4.4. Az Előfizető személyének változása
- 4.4.1. Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján őt illető jogokat a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személyre nem ruházhatja át.
 - 4.4.2. Előfizető jogutóddal történő megszűnése esetén bejelentési kötelezettsége a jogutódlás bírósági regisztrálását követően haladéktalanul, írásos formában a jogutódnak van, a bírósági regisztrálás tényét igazoló hiteles okirat bemutatása mellett. Az Előfizető jogutód nélküli megszűnésekor köteles a megszűnés tényét azonnali hatállyal bejelenteni Szolgáltatónak, ami egyúttal az Előfizetői

Szerződés azonnali hatályú megszűnését és a fennálló fizetési kötelezettségek azonnali teljesítését vonja magával.

4.4.3.A Szolgáltató az örökös, illetve jogutód kérésére az Előfizetési Szerződést az örökös (több örökös esetén valamely örökös), illetve a jogutód nevére díjmentesen módosíthatja. A módosítás napjától az örökös, illetve a jogutód válik az Előfizetési Szerződésben meghatározott jogok jogosultjává és kötelezettségek kötelezettjévé.

4.5. Szolgáltató jogosult az ÁSZF, az Előfizetői Szerződés, a Díjak egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítására különösen, de nem kizárólagosan a következő esetekben:

- a) megváltoznak a Szolgáltatás nyújtásának piaci feltételei (pl.: közszolgáltatók, alvállalkozók emelik a szolgáltatási díjaikat, jelentősen emelkednek a munkabérek stb.);
- b) megváltoznak a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei;
- c) megváltoznak a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok;
- d) Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját vagy a Szolgáltatásaival megcélzott előfizetői kört, így különösen, ha egyes Szolgáltatásait ki kívánja vonni a piacról;
- e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak az adott Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen, ha az adott hatóság a Szolgáltatóra új kötelezettséget szab ki, vagy a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő díjakat hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg stb.);
- f) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

4.6. A Szolgáltatónak lehetősége van a szolgáltatások Díjait egyoldalúan, az éves hivatalos inflációt követő, de azt meg nem haladó mértékben módosítani. Amikor a tárgyév folyamán az előző évi hivatalos KSH inflációs gyors index rendelkezésre állását követően, a Szolgáltató jogosult adott évre visszamenőleg a Díjakat korrigálni (inflációkövetés).

4.7. Ha a Szerződések feltételeit a Szolgáltató a 4.4-4.6 pontokban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítani kívánja, Szolgáltató a tervezett módosítás hatályba lépését megelőzően 15 (tizenöt) nappal a

változásokat a Szolgáltató Honlapján közzéteszi, ill. a változásokról az Előfizetőket e-mailben értesíti.

- 4.8. Amennyiben az Előfizető a közzétételt követő 15 napon belül nem él kifogással a módosítás ellen, abban az esetben a módosítás érvénybe lép. Amennyiben az Előfizető nem ért egyet a módosítással, és ezt írásban észrevételezi, akkor a Szolgáltató vagy elfogadja az Előfizető észrevételeit, vagy jogában áll indoklás nélkül felmondani a Szerződést.
- 4.9. Szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőt nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizető által fizetendő Díj csökken.
- 4.10. Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása során Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Polgári Törvénykönyv vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény rendelkezéseit betartani.

5. Szolgáltatás igénybevételének megkezdése

- 5.1. Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben meghatározott határidőn belül/időponttól kezdve nyújtja a Szolgáltatást.
- 5.2. Az Előfizetői Szerződés keretén belül az Előfizető Egyszeri Szolgáltatásokat és Üzemeltetési és Támogatási Szolgáltatást vehet igénybe.
- 5.3. Szolgáltató a Rendszerpéldány létrehozása során általános, iparági sztenderdeknek jellemzően megfelelő alapbeállításokkal hozza létre azt, amelyeket ezt követően a Szoftveroktatás során a Felek közösen felülbírálnak.
- 5.4. Felek a Szolgáltatást a rendszerpéldány létrehozását, a rendszer kezdeti konfigurációjának, az Előfizetői szerződés 1. számú mellékletében igényelt

moduloknak megfelelő beállítását, a működés megkezdését és az Előfizetőnek történő átadását követően tekintik létesítettnek (az Előfizető rendelkezésére bocsátottnak).

6. Szolgáltatás szünetelése

- 6.1. Amennyiben a Szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a Szolgáltatás szünetel. A szünetelés a Felek közötti szerződéses jogviszony folytonosságát nem érinti.
- 6.2. A Szolgáltató érdekkörében a Szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet az alábbi esetekben, amely a Rendelkezésre Állás mértékébe beleszámít:
 - a) Előfizető – a szünetelést legalább 3 (három) naptári nappal megelőző – előzetes értesítése mellett, a Szolgáltatás átalakítása, felújítása, frissítése, cseréje, karbantartása, legfeljebb havonta 2 alkalommal
 - b) Előfizető előzetes értesítése nélküli Szolgáltatás leállás vagy szünetelés, de kizárólag olyan Kritikus Hiba észlelése esetén, amikor az értesítéssel veszélyeztetve lenne a költséghatékony helyreállítás vagy
 - c) Szolgáltató által előre nem látható egyéb ok esetén.

Ha Előfizető a szünetelés időtartamára a Szolgáltatási Havidíjat megfizette és a szünetelés időtartama a Rendelkezésre Állás szerinti időtartamot meghaladja, akkor Előfizető díjjóváírásra jogosult (a továbbiakban: **Díjjóváírás**).

- 6.3. A Díjjóváírás alapja a késedelmes napok száma. A Díjjóváírás mértéke minden szünetelési nap után az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján, az adott Szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén felhasznált) fizetett Szolgáltatási Havidíj alapján egy napra vetített összeg. A Díjjóváírás megfizetésén túlmenően a Szolgáltató nem vállal semminemű egyéb anyagi felelősséget (elmaradt haszon, egyéb felmerült költségek stb.) a Szolgáltatás szünetelése miatt.
- 6.4. A Szolgáltató érdekkörén kívül a Szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet az alábbi esetekben, amely a Rendelkezésre Állás időtartamába beleszámít:

- a) Szolgáltató nem felelős az előfizetői jogviszony szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt Vis Maior Esemény okozta. Vis Maior Esemény bekövetkezte esetén Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban haladéktalanul értesíteni annak várható időtartamáról, illetve az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére gyakorolt hatásáról. Vis Maior Esemény időtartama alatt az Előfizetői Szerződés hatálya szünetel, abban a mértékben, amennyiben az előfizetői jogviszony teljesítése a Vis Maior Esemény miatt nem lehetséges.
- b) Szolgáltató nem felelős, ha a Szolgáltatás honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekek védelmében a jogszabályok által előírt módon szünetel.
- c) Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás igénybevételéhez felhasznált Kliens Oldali Eszközök működési hibájából, alkalmatlanságából eredő szünetelés miatt.
- d) Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás megszakadása vagy szünetelése miatt, ha azt más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadásából ered, különösen az Internet Szolgáltatás szüneteléséből, túlterheltségéből, üzemzavarából vagy egyéb hibájából eredő szünetelés miatt.

7. Szolgáltatás korlátozása

- 7.1. Szolgáltató választása szerint a Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, illetve a Szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a következő esetekben jogosult:
- a) Előfizető legalább 15 napos fizetési késedelembe esik;
 - b) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató Szoftverének rendeltetésszerű működését, így különösen, ha Előfizető eszközéről vagy eszköze irányában támadás valósul meg;
 - c) az Előfizető bármilyen jogsértő tartalmat juttat a Szolgáltató Szoftverébe;

- d) a Szolgáltató a rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthetőnek tekinti azt, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes/cégadatok – vonatkozásában megtévesztette;
- e) a hatóság ezt elrendeli a Szolgáltató részére.

- 7.2. Amennyiben az Előfizető az általa igénybe vett Szolgáltatás tekintetében díjfizetési vagy egyéb kötelezettségeit megszegi, akkor a Szolgáltató jogosult bármely Szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás korlátozására is, amennyiben a korlátozás jelen pontban rögzített feltételei bármely Szolgáltatás tekintetében megvalósulnak. A korlátozás mértékét a Szolgáltató jogosult meghatározni a számlatartozás függvényében.
- 7.3. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást a lehető legrövidebb időn belül – a hitelt érdemlő tájékoztatás átvételét követő legfeljebb 48 órán belül – megszüntesse, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről az Előfizető a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon tájékoztatja, vagy arról Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, vagy ha a korlátozást elrendelő hatóság ekként rendelkezik.
- 7.4. A Szolgáltató a Szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért 10.000 Ft + ÁFA egyszeri díjat számolhat fel.
- 7.5. A korlátozás időtartamára az Előfizetőt Díjjóváírás nem illeti meg.

8. Szerződés megszűnése és megszüntetése

- 8.1. A Szerződés és az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:
 - a) Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben Szolgáltató Előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző legalább 30 (harminc) nappal értesíti;
 - b) Előfizető jogutód nélküli megszűnése.

- 8.2. A határozatlan időtartamra megkötött Szerződést mind Szolgáltató mind Előfizető 30 (harminc) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor jogosult felmondani.
- 8.3. Előfizető az alábbi esetekben jogosult mind a határozott mind a határozatlan idejű Szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni (előfizetői rendkívüli felmondás):
- a) Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásával, indításával több, mint 30 (harminc) napos késedelembe esik, és az Előfizető nem tűz ki póthatáridőt;
 - b) Szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az Előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
- 8.4. Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az Szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni (szolgáltatói rendkívüli felmondás):
- a) Előfizető a Szerződés rendelkezéseit súlyosan megszegi
 - i. súlyos szerződésszegésnek minősül az olyan szerződésszegés, melyre tekintettel Szolgáltatótól nem várható el az Előfizetői Szerződés fenntartása, vagy
 - ii. üzleti titokhoz fűződő (ideértve egyebek mellett a szerzői jogi oltalom alatt álló művekhez, adatbázisokhoz, know-how-hoz fűződő jogokat is) Előfizető által vagy egyébként az Előfizetőnek felróhatóan megsértésre került;
 - b) Előfizető a Szerződés rendelkezéseit megszegi, mely szerződésszegés nem minősül az a) pont szerinti súlyos szerződésszegésnek, s a szerződésszegést Szolgáltató erre vonatkozó felhívásától számított 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
 - c) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató Szoftverének rendeltetésszerű működését, és e szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg;
 - d) Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, vagy bármilyen jogellenes magatartást tanúsít;

e) Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését követő 30 (harminc) napon belül sem egyenlítette ki.

8.5. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban, elektronikus levélben vagy postai úton közli Előfizető kapcsolattartója felé.

A felmondás tartalmazza:

- a) rendkívüli felmondás esetén a felmondás indokát;
- b) felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját.

8.6. Szolgáltató jogosult az ÁSZF 8. pontjában foglaltak szerint az Előfizetői Szerződés rendes és rendkívüli felmondása helyett korlátozni a Szolgáltatás körét és használatát vagy azt felfüggeszteni. Amennyiben Előfizető a korlátozás, felfüggesztés okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Az Előfizetői Szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén Előfizető nem mentesül az előfizetői jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően vagy azt követően keletkező esetleges bármilyen nemű tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az Előfizetői Szerződés megszűnéséig, ill. az esetleges hűségidő lejártáig felmerülő díjakat Előfizető köteles megfizetni.

8.7. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésének napjától számított 31 (harmincegy) napig tárolja Előfizetőnek a szolgáltatás keretei között rögzített adatait, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik. Az adatok áthelyezésére és kinyerésére Szolgáltató felhasználói felületeken lehetőséget biztosít. Azonban az adatok esetleges áthelyezéséről és további tárolásáról Előfizetőnek kell gondoskodnia. 31 (harmincegy) nap eltelte után az adatok törlésre kerülnek.

8.8. Az adatok áthelyezésére és kinyerésére biztosított felhasználói felületeken túl Szolgáltató ingyenesen elvégzi Előfizető adatainak exportálását a Szoftverből a Szoftver által lehetővé tett formátumban. Szolgáltató minden további áthelyezést, konvertálást, tárolást vagy Előfizető adataira irányuló más szolgáltatást külön díjazás ellenében végez.

9. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás

- 9.1. A Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés Szolgáltató Ügyfélkapuján írásban tehető, az alábbi elérhetőségen: <https://innomanagement.hu/ugyfelkapu>. Kivételes esetben, ha az Ügyfélkapu nem érhető el, hibabejelentés e-mailben is tehető, az alábbi elérhetőségen: support@innomedio.hu. Amennyiben Előfizető telefonon érdeklődik egy hibával kapcsolatban, Szolgáltató kizárólag akkor tud a hibával kapcsolatos tájékoztatást adni, amennyiben Előfizető a hibához kapcsolódó Ticket ID számot beolvassa és írásban már tájékoztatta a Szolgáltatót a fent megjelölt elérhetőségeken a hibáról. A Szolgáltató a beérkező hibajelentéseket prioritásuk szerint dolgozza fel az alábbi sorrendben:
- 1) Kritikus Hiba
 - 2) Súlyos hiba és
 - 3) Nem Súlyos Hiba.
- 9.2. A Kritikus Hibák javítását Szolgáltató 4 munkaórán belül megkezdi. A Súlyos Hibák javítását Szolgáltató 2 munkanapon belül megkezdi. Amennyiben a hiba elhárításához Előfizető közreműködése szükséges, úgy ezen időtartam az Előfizető rendelkezésre állásától számít.
- 9.3. Szolgáltató a hibabejelentést minden esetben vizsgálja, és annak eredményéről írásos formában, e-mailben tájékoztatja Előfizetőt. Az e-mailt az Ügyfélkapu küldi, ahol nyomon követhetőek a leadott hibabejelentések és azok állapota. Az Ügyfélkapun keresztül bejelentett hibák, észrevételek, kérdések megérkezéséről Előfizető minden esetben értesül az Ügyfélkapu felületén.
- 9.4. A hibabejelentés nyilvántartása tartalmazza az alábbi adatokat:
- a) rendszerpéldány neve;
 - b) felhasználói azonosító;

- c) projekt neve;
- d) hibajelenség vagy igény megnevezése;
- e) hibajelenség vagy igény leírása;
- f) kapcsolódó fájlok;
- g) képernyőkép;
- h) a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra, perc);

9.5. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat Szolgáltató a hiba elhárításától számított 5 (öt) évig megőrzi.

9.6. Az elvégzett vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba elhárítását befejezte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni.

9.7. A késedelmes hibabejelentésből és a hibabejelentés elmaradásából, elégtelenségéből eredő károkért az Előfizető a felelős.

9.8. Felek megállapodnak, hogy az Üzemeltetés és Terméktámogatás szolgáltatás keretén belül nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének és a Szolgáltató nem felel:

- a) az Előfizető megfelelő együttműködésének hiányából eredő hibákért,
- b) a Szolgáltatón kívüli harmadik személyektől eredő hardver, hálózat vagy szoftver hibája által okozott hibákért,
- c) ha a hibát az okozta, hogy Előfizető nem tartotta be a dokumentációban szereplő eljárásokat,
- d) ha Előfizető a Szoftvert, vagy annak adatbázisait Szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett elemekkel bővíti, illetve módosítja, vagy
- e) ha Előfizető nem biztosítja azon támogatott szoftvereket, eszközöket, amelyek a Felek között létrejött – és esetlegesen annak módosított, azonban

mindenkori hatályos változatú – Előfizetői Szerződésben szerepelnek.

9.9. A fenti esetek vonatkozásában a bizonyítás Előfizetőt terheli, melyhez a Szolgáltatónak minden támogatást és a vonatkozó rendszerekhez való megfelelő szintű hozzáférést biztosítania kell az Előfizető számára.

10. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat

10.1. Szolgáltató Előfizető részére a Szolgáltatással kapcsolatos információs, pénzügyi reklamációs ügyek intézésére – ide nem értve a Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentéseket – ügyfélszolgálatot működtet, amelynek elérhetősége a Szolgáltató Honlapján található.

10.2. Szolgáltató az ügyfélszolgálatot Munkanapokon 8:00 – 16:00 óráig biztosítja.

10.3. Előfizető a reklamációt kizárólag írásban juttathatja el Szolgáltatóhoz a penzugy@innomedio.hu e-mail címen keresztül. Az ügyfélszolgálat Előfizetőnek a Szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját vizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 (harminc) napon belül írásban tájékoztatja.

10.4. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kártérítés vagy díjcsökkentés iránti igényt kíván érvényesíteni, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. Az előfizetői panasz intézése a díjfizetési határidőket nem érinti.

10.5. Amennyiben Szolgáltató a díjfizetéssel kapcsolatos bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözet összegét Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt Előfizető részére egy összegben megfizeti.

10.6. Az Ügyfélszolgálat az észrevétel, reklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és azt az Előfizető által megadott elérhetőségre megküldeni.

10.7. Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

10.7.1. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a területileg illetékes járási hivatalok rendelkeznek hatáskörrel, mint elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság (honlapja: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu>). A fogyasztóvédelmi hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el.

10.7.2. A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezik hatáskörrel (honlapja: www.gvh.hu).

10.7.3. A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületeknél az áruk és Szolgáltatás minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére van mód.

10.7.4. A jogvita a békéltető eljárás megghiúsulása vagy annak igénybe nem vétele esetén polgári eljárás keretében rendezhető, amelyre Felek a Szegedi Törvényszék, illetve – hatáskörtől függően – a Szegedi Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

11. Kellékszavatosság, felelősség

11.1. Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Előfizető – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Igényelheti a hiba kijavítását, vagy
- Igényelheti a Szolgáltatási Havidíj arányos leszállítását, ha Szolgáltató a kijavítást nem vállalta, vagy annak megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, vagy
- Végső soron a szerződéstől elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

- 11.2. A Szolgáltatás jellegéből fakadóan Előfizető a Szolgáltatás kicserélését nem igényelheti, illetve a hibát maga nem javíthatja ki, vagy mással nem javíttathatja ki.
- 11.3. A jelen fejezet szerinti Szolgáltatásra vonatkozó Szerződés teljesítése szempontjából a Szolgáltatás hibájának csak az tekinthető, ami a rendszer egészének, elkülöníthető részének, egyes program funkciók alkalmazásának használatát lehetetlenné teszi, vagy olyan súlyos mértékben korlátozza, mely során a rendszer, az érintett alkalmazás vagy az érintett funkció a napi tevékenység során nem vehető igénybe, vagy annak használata helytelen eredményre vezet.
- 11.4. Szolgáltató hibás teljesítésével okozott kár esetén a Szolgáltató kártérítési kötelezettségének legmagasabb összege nem haladhatja meg az Előfizető által a Szolgáltatásért a tárgyévben már kifizetett ÁFA nélküli Szolgáltatási Havidíj összegét.
- 11.5. Előfizető köteles a hibát annak felfedezése után késedelem nélkül a Szolgáltatóval közölni. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén Előfizető 1 (egy) éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.
- 11.6. A kellékszavatossági jogok érvényesítésének egyéb feltétele, hogy az Előfizető köteles bizonyítani azt, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt a Szolgáltatásban.
- 11.7. Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért, illetve ezek felderítését, elhárítását csak külön díjazás ellenében vállalja:
- a) a Szolgáltatás igénybevételehez felhasznált Kliens Oldali Eszközök működési hibája, alkalmatlansága miatt;
 - b) rongálás, szándékos károkozás, vírustámadás, illetve hardver meghibásodás miatt;
 - c) a Szolgáltatás helytelen vagy nem rendeltetésszerű használata miatt;
 - d) az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségek vagy jogszabályi előírások Előfizető általi megszegése miatt (ideértve a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra való felhasználását, vagy bármilyen jogellenes magatartás tanúsítását);

- e) a Szolgáltatás megszakadása vagy hibája más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadásából ered;
- f) a működési környezetben az Előfizető vagy harmadik fél által eszközölt – a Szolgáltatóval előre írásban nem egyeztetett – változtatás következménye;

Továbbá a Szolgáltató kizárja teljeskörűen felelősségét minden a Szoftverben felmerülő olyan hiba vonatkozásában, amely harmadik féltől származó szolgáltatással függ össze. Harmadik féltől származó szolgáltatások felsorolását az alábbi elérésen lehet megtekinteni: <http://innomedio.hu/beepulo-szolgaltatasok>.

- 11.8. A szerződéses kötelezettség esetleges megszegéséből (pl. hibás teljesítés, késedelmes teljesítés) fakadó kárért – amennyiben az nem szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító – a Szolgáltató helytállási kötelezettségének felső határa 1 havi összegnek megfelelő Szolgáltatási Havidíj.
- 11.9. A Szolgáltató a szándékosan, súlyos gondatlansággal vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító, illetve az e pontban nevesített szerződésszegésért való felelősségen túlmenően a Szolgáltatás használatával összefüggésben felmerült károkért való felelősséget kizárja.
- 11.10. A Szolgáltató az irányadó jog által megengedett mértékig nem felel bármiféle bevétel- vagy nyereségkiesésért, meghíúsult értékesítési lehetőségért, adatvesztésért, üzleti forgalom kieséséért, vagy bármiféle speciális, közvetlen vagy közvetett kárért való felelősségtől, függetlenül a károkozás mikéntjétől. Szolgáltató még abban az esetben is mentesül, ha a Szolgáltatót előzőleg értesítették az ilyen kár bekövetkeztének lehetőségéről, kivéve azt az esetet, ha az Előfizetőnek ezen kára a Szolgáltató súlyos gondatlanságára visszavezethetően keletkezik. A bizonyítottan súlyos gondatlanság körébe tartozó kárért a Szolgáltató 1 (egy) havi összegnek megfelelő Szolgáltatási Havidíj mértékéig helyt áll.

- 11.11. A Szolgáltató nem vállal további felelősséget a Szolgáltatás helyes vagy helytelen használata következtében, vagy Vis Major Esemény folytán felmerült kárért.

12. Adatkezelés, adatbiztonság

- 12.1. A jelen ÁSZF alapján megkötött Előfizetői Szerződések kapcsán az adatkezelő a Szolgáltató.

- 12.2. Az adatkezelés jogalapja:

- a) Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárulását adja, hogy Szolgáltató a személyes adatait, az alábbi célokból kezelje az alábbiak szerint;
- b) Előfizető adatainak kezelése a Szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben Előfizető az egyik fél.

- 12.3. Az adatkezelés céljai:

- a) Előfizetővel való kapcsolattartás;
- b) Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás nyújtása, az Előfizetői Szerződés teljesítése;
- c) Előfizető részére történő számlázás, a Szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése;
- d) Szolgáltató üzletszerzési (marketing) tevékenysége céljából Előfizetőt megkeresése, ill. a Szolgáltatások bemutatása során Előfizető referenciaként való szerepeltetése.

- 12.4. Az adatkezelés időtartama

Az adatok az Előfizetői Szerződésből eredő igények Polgári Törvénykönyv szerinti törvényes elévülési idején belül kezelhetők az igények érvényesítéséhez szükséges mértékben, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az ott meghatározott ideig. A törvényes elévülési idő lejártát követően az adatokat törölni kell. Annak biztosítása érdekében, hogy a személyes adatok tárolása a szükséges időtartamra korlátozódjon, Szolgáltató minden évben

január hónapban, egy alkalommal rendszeres felülvizsgálatot tart, és törli azokat az adatokat, amelyek kezelési ideje lejárt.

12.5. A kezelt adatok kategóriái

Szolgáltató az Előfizetővel való kapcsolattartás céljából a következő adatokat kezeli:

- a) Előfizető kapcsolattartójának neve, postai címe, e-mail címe és telefonszáma.

Szolgáltató Előfizető részére történő Szolgáltatás nyújtása céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) Felhasználók neve és email címe, akik felhasználóként rögzítésre kerültek a Szoftverben;
- b) A Szoftver bevezetéséhez szükséges szoftveroktatások jelenléti íve és jegyzőkönyve.

Szolgáltató az Előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:

- b) Előfizető neve;
- c) Előfizető e-mail címe és telefonszáma;
- d) Előfizető postai és számlázási címe;
- e) Előfizető bankjának neve és bankszámlaszáma;
- f) Egyéni Előfizető esetén az Előfizető hozzájárulásával személyi igazolvány száma, adóazonosító jele;
- g) Üzleti Előfizető esetén Előfizető székhelye, telephelye, cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, adószáma, közösségi adószáma, valamint képviselőjének neve;
- h) Előfizető kapcsolattartójának neve, e-mail címe és telefonszáma;
- i) Szolgáltatás kezdetének dátuma, időtartama;
- j) A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- k) Tartozás hátrahagyása esetén Előfizetői Szerződés felmondásának esetei.

Szolgáltató – Előfizető hozzájárulása esetén – saját üzletszerzési (marketing) céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) Előfizető neve;
- b) Előfizető e-mail címe és telefonszáma;
- c) Előfizető postai címe.

- 12.6. Az adatkezelésre vonatkozó további szabályokat a Szolgáltató Adatkezelési Szabályzata tartalmazza. Előfizető kijelenti, hogy a jelen ÁSZF aláírásával egyidejűleg Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatát megismerte. Szolgáltató Adatkezelési Szabályzata a következő címen érhető el:
<https://innomedio.hu/adatkezelesi-tajekoztato.pdf>

13. Titoktartás

- 13.1. Ezen pont rendelkezései Előfizetőre és az érdekcsoportjába tartozó társaságokra is vonatkoznak, mely utóbbi kör tekintetében történő teljesülése érdekében az Előfizető köteles szavatolni és biztosítani azok teljesülését. A jelen pont rendelkezései szempontjából az Előfizető érdekcsoportjába tartozó vállalkozásnak kell tekinteni azokat a vállalkozásokat, amelyekben az Előfizető a Ptk.-ban foglaltak szerinti többségi befolyással rendelkezik.
- 13.2. A Felek vállalják, hogy az egymásra vonatkozó, illetve a Szerződés tárgyához kapcsolódó vagy a Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott valamennyi adatot és információt szigorúan bizalmasan kezelik és a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül azokat harmadik személyek számára semmilyen módon nem szolgáltatják ki és nem teszik elérhetővé.
- 13.3. Felek kötelezettséget vállalnak, hogy a Szerződés tárgyához kapcsolódó bizalmas információkat, adatokat, ismereteket, bármely szintű írásos anyagot harmadik személyeknek nem bocsátják rendelkezésre, azokat titokban tartják, illetve bizalmasan kezelik az Előfizető és a Szolgáltató tulajdonosai és munkatársai a fenti rendelkezés szempontjából nem tekintendő harmadik személyeknek, de a rendelkezésükre bocsátott szóbeli, vagy írásbeli tájékoztatás bizalmasnak minősül, és csak olyan mértékig megengedett, ameddig az adott feladat teljesítéséhez feltétlenül szükséges.
- 13.4. Jelen pont rendelkezései nem terjednek ki azokra az adatokra és információkra, melyek a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján nyilvános adatnak minősülnek és közzétételük kötelező vagy amelyekre vonatkozóan az adatszolgáltatás jogszabályi kötelezettség alapján kötelező.

- 13.5. A titoktartási kötelezettség a Szerződés megszűnését követően is időkorlátozás nélkül áll fenn, amennyiben jogszabály kötelezően alkalmazandó rendelkezése ettől eltérően nem rendelkezik.

14. Előfizető jogai és kötelezettségei

- 14.1. Előfizető jogosult a Szolgáltatást igénybe venni és rendeltetésszerűen használni az ÁSZF-ben és az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételek szerint.
- 14.2. Előfizető jogosult a Szolgáltatás igénybevétele során Szolgáltató által nyújtott szervertárhelyekre, rendszerekbe, szoftverekbe, valamint adatbázisokba bevitt, rögzített, feltöltött, ill. ezekből keletkeztetett adatokat a Szolgáltatás megszűnésekor elvinni.
- 14.3. Előfizető jogosult a Szoftver továbbfejlesztését konstruktív ötleteivel támogatni, és tevékenységével elősegíteni. Előfizető a Szolgáltatónak minden segítséget megad, valamint minden feltételt biztosít, hogy számára optimális Szoftvert állíthasson elő.
- 14.4. Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor köteles a Szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat megadni, melyek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükségesek, köteles a Szolgáltatóval egyeztetni a testreszabások módjáról és határidejéről, a bevezetési oktatások időpontjáról a bevezetési ütemtervben meghatározottak szerint. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a Szolgáltatást ezen adatok ismeretében tudja nyújtani. Az adatok hibás vagy hiányos megadásából eredő, Előfizetőt ért károkért a Szolgáltató nem vonható felelősségre.
- 14.5. Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. A Szolgáltatás helytelen használatáért Előfizetőt terheli a felelősség, még abban az esetben is, ha a nem megfelelő tevékenységet Előfizető érdekkörébe tartozó más személy követte is el.

- 14.6. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szoftver használata nem helyettesíti a megfelelő nyilvántartások vezetését, a meghatározott dokumentumok és okiratok elkészítését, ill. a hatóságokkal, az alkalmazottakkal és az ügyfelekkel történő megfelelő elszámolásokat. Előfizető a fenti feladatok ellátásának elősegítésére, a hatékony munkavégzés folytatására veszi igénybe a Szoftvert.
- 14.7. Az Előfizető vállalja, hogy biztosítja a szükséges együttműködést a Szolgáltatás létesítésével és nyújtásával kapcsolatban.
- 14.8. Előfizető a Szolgáltatást – a Szolgáltató írásos beleegyezése nélkül – nem jogosult átruházni harmadik félre.
- 14.9. Előfizető felel a Szoftver felhasználása során harmadik fél által végzett minden olyan tevékenységért, amely ellentétes a jogszabályokkal.
- 14.10. Előfizető a Szolgáltató szervereit kizárólag olyan adat továbbítására használhatja, amely nem jogszabálysértő, így különösen nem sérti a Szolgáltató jó hírnevét és megfelel a tisztességes üzleti magatartás gyakorlatának.
- 14.11. A Szolgáltatás működtetéséhez szükséges Kliens Oldali Eszközöket Előfizető igényei szerint üzemelteti. A Kliens Oldali Eszközök rendeltetési célnak megfelelő beszerzéséről, hibátlan, biztonságos üzemeltetéséről Előfizető gondoskodik. Előfizető felel a Kliens Oldali Eszközökben keletkező kárért vagy adatvesztésért.
- 14.12. Előfizető köteles gondoskodni a Kliens Oldali Eszközeinek kártékony programoktól (vírusok, trójai programok, stb.) mentes működtetéséről. Előfizető felel a kártékony programok miatt a Kliens Oldali Eszközökben bekövetkezett károkozásért. Előfizető felelősséggel tartozik Szolgáltatató felé, ha a Kliens Oldali Eszközeiről kiinduló kártékony program fertőzése Előfizető adatain túlterjedő kárt okoz.
- 14.13. Előfizető köteles megfelelő biztonsági intézkedéseket alkalmazni annak érdekében, hogy megelőzze vagy minimalizálja a Szolgáltatás jogosulatlan

alkalmazását, lépéseket téve annak biztosítására, hogy jogosulatlan személy ne férhessen hozzá a Szolgáltatás használatához. Előfizető nem használhatja fel saját előfizetését más előfizetés biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

- 14.14. Előfizető jelszava hozzáférést biztosít Előfizető adataihoz és az általa igénybe vett Szolgáltatáshoz. Előfizető felelőssége a jelszó titokban tartása. Az előfizetés, illetve a Szolgáltatás megosztása jogosulatlan felhasználókkal nem engedélyezett. Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy mások ne használhassák a Szolgáltatást, mivel az ilyen használatért Előfizetőt terheli a felelősség.
- 14.15. Előfizető köteles ún. kapcsolattartó személy megnevezésére. Előfizető kijelenti, hogy a kapcsolattartói adatlapon megadott kapcsolattartó jogosult a szolgáltatás körében a Szolgáltató felé valamennyi nyilatkozat megtételére, felelős az előfizető által megtett nyilatkozatokért és vállalja, hogy a bevezetési időszak alatt felügyeli és koordinálja az előfizetői oldal részéről szükséges eljárásokat, valamint a szolgáltatás időtartama alatt ellátja a szolgáltatás maradéktalan teljesítéséhez szükséges feladatokat. Amennyiben a kapcsolattartó személy két oktatás között észleli, hogy a rendszerben a leoktatott modulokat az eltelt időszakban előfizetői oldalról nem használták, akkor saját hatáskörében elhalaszthatja az oktatás időpontját, de ez nem befolyásolja a bevezetési időszak eredetileg tervezett elszámolási időtartamát és a havidíj számlázás megkezdését.

15. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 15.1. Szolgáltató külön díjazás ellenében vállalja azoknak a változtatásoknak, módosításoknak, testreszabásoknak a kidolgozását, melyek a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlapban szereplő moduljegyzéktől eltérnek.
- 15.2. Szolgáltató a Szolgáltatást díjfizetés ellenében a bevezetési ütemtervben meghatározott időponttól, mint kezdő időponttól kezdődően folyamatosan nyújtja a Rendelkezésre Állás mértéke szerint, biztosítja a Szolgáltatáshoz való

folyamatos hozzáférést, illetve gondoskodik a Szolgáltatás működésének feltételeiről, annak karbantartásáról és igény szerinti egyedi testreszabásáról.

- 15.3. Szolgáltató az Előfizető részére a Szoftverben külön rendszerpéldányt hoz létre, amelyet Előfizető dedikáltan használhat.
- 15.4. Szolgáltató a Szoftver elérhetőségének címét (URL-jét), a felhasználói azonosítót és a belépési jelszót a Termékmenedzser közreműködésével küldi el Előfizető felhasználójának, a jelszó megváltoztatásának elmaradása Megrendelő felelőssége.
- 15.5. Szolgáltató a Szerződés szerint elvégzi az Egyszeri Szolgáltatásokat.
- 15.6. A Felek együttműködésének érdekében a bevezetési ütemtervben meghatározott alkalmakról, megbeszélésekről, oktatásokról Szolgáltató bevezetési jelenléti ívet készít, amelyet minden jelenlévő aláír, így különösen az Előfizető érdekkörébe tartozó személyek is, akik az alkalmakon részt vettek.
- 15.7. Szolgáltató a Szoftver megismeréséhez szükséges dokumentációt elektronikus formában a Szoftver sugóján keresztül biztosítja Előfizető felhasználó számára.
- 15.8. Szolgáltató a Szoftverbe feltöltött adatok, dokumentumok, fájlok megőrzése érdekében mindent megtesz, ami tőle elvárható. A 15.9. e) pontban meghatározott biztonsági mentések készítésére vonatkozóan Szolgáltató legjobb tudásának megfelelően jár el. A napi mentéseket a Szolgáltató 30 napig tárolja. Az adott napi mentés adatai a 31. napon törlésre (azaz újabb napi mentési adattal felülírásra) kerülnek. Amennyiben az Előfizető bármely okból kifolyólag korábbi állapot visszaállítását igényli a Szolgáltatótól, úgy azt a fentiek alapján a Szolgáltató tehát legfeljebb 30 napra visszamenőleges utolsó állapotra vállalja. Szolgáltató a Szoftverbe feltöltött adatok, dokumentumok, fájlok tartalmát azonban nem ellenőrzi, azért felelősséget nem vállal.
- 15.9. Szolgáltató biztosítja Előfizető részére az Üzemeltetést és Terméktámogatást, amelyet Előfizető az Ügyfélkapu használatával vagy telefonon vehet igénybe

jelen ÁSZF 9.1. pontjában leírtak szerint. A telefonos terméktámogatás Munkanapokon 8.00–16.00 óra között vehető igénybe.

15.10. Szolgáltató a Szolgáltatás részeként szerverszolgáltatást is nyújt Előfizetőnek, amelynek keretében Szolgáltató az alábbi részsolgáltatásokat végzi:

- a) a szerver erőforrásainak Előfizető rendelkezésre bocsátása;
- b) a szerver konfigurálása;
- c) a szerver távfelügyelete, monitorozása;
- d) a szerver üzemeltetése;
- e) a szerveren lévő adatokról biztonsági mentés készítése.

15.11. Szolgáltató a Szolgáltatás minőségének fenntartása érdekében adattisztítást végezhet Előfizető rendszerpéldányában. Amennyiben valamely rendszerpéldányban nem alapfunkcióhoz kapcsolódó menüpontban az évek során sok felesleges adat halmozódik fel, úgy a Szolgáltató e-mailben értesíti Előfizetőt, hogy mely menüpontban szeretne adattisztítást végezni. Előfizető írásos jóváhagyása esetén Szolgáltató az adattisztítást elvégzi. Amennyiben Előfizető nem járul hozzá a felhalmozódott adatok megsemmisítéséhez, úgy Szolgáltatónak nem áll jogában az adatok törlését elvégezni.

15.12. Szolgáltató a kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót vehet igénybe. Az alvállalkozó magatartásáért úgy felel, mintha az adott ügyben maga járt volna el.

16. Díjazás

16.1. Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért Szolgáltatási Havidíjat fizet, amelynek mértékét és fizetési időszakát a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlap tartalmazza.

16.1. A Szolgáltatási Havidíj teljes összege az alábbi díjelemekből épül fel százalékos megosztásban:

- a) Üzemeltetés és Támogatás díja: 40%
- b) szerver és rendszergazda szolgáltatás díja: 10%
- c) Szoftver Licenc díja: 50%.

- 16.2. Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele esetén – a Szolgáltatási Havidíj mellett – Egyszeri Díjat, az Egyszeri Szolgáltatások igénybevételeért, illetve egyéb díjakat is fizet, amelynek mértékét az Előfizetői Szerződés, Bevezető Árajánlat és Megrendelőlap, valamint jelen ÁSZF határozza meg.
- 16.3. Szolgáltató a Bevezető Árajánlat és Megrendelőlapban meghatározott díjfizetési időszakonként legalább egyszer az esedékes Díjakról számlát készít, és azt az Előfizető részére megküldi, ha Felek másképp nem állapodnak meg.
- 16.4. A Szolgáltatási Havidíj elszámolása az adott szolgáltatási időszakban történik. Szolgáltató az adott szolgáltatási időszak első hónapjának 10. napjáig kiállítja az adott időszakra készült számlát.
- 16.5. A számla fizetési határideje a kiállítástól számított 8 naptári nap, amennyiben az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik. Előfizető a számlát legkésőbb a számlán meghatározott fizetési határidőig banki átutalással köteles megfizetni Szolgáltató bankszámlájára.
- 16.6. Amennyiben az Előfizető a tárgy időszak 15. napjáig nem kap számlát, úgy köteles azt Szolgáltató felé jelezni. A számla esetleges hiánya nem mentesíti az Előfizetőt a szolgáltatás díjának határidőben történő megfizetése alól.
- 16.7. Szolgáltató Előfizető részére, az Előfizetői szerződés 1. számú mellékletében megadott e-mail címre, elektronikus formában küldi ki a számlát.
- 16.8. Szolgáltató a Díjat a jelen ÁSZF-ben rögzített módon és esetekben egyoldalúan módosíthatja. A módosításról Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban (postai levél, e-mail) értesíteni legkésőbb a módosítást megelőzően 15 nappal. A Díj módosítását Szolgáltató Előfizető részéről elfogadottnak tekinti, amennyiben Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.
- 16.9. Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által meghatározott mérték.

- 16.10. Előfizető jogosult a Szolgáltató által kiállított eredeti számla ismételt megküldését igényelni (számlamásolat).
- 16.11. Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben fennálló pénzügyi követelését az Előfizető külön engedélye nélkül harmadik félnek bármikor értékesíteni, melyről Előfizetőt köteles írásban tájékoztatni.
- 16.12. Amennyiben Előfizető Szolgáltató valamely Szolgáltatását kedvezménnyel együtt veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy a nyújtott Szolgáltatás – a kedvezménnyel érintett szerződéses időtartam alatt – Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül korlátozásra, szünetelésre, felmondásra, illetve Előfizető a díjfizetéssel késedelembe nem esik. Amennyiben Előfizető ezt a feltételt nem teljesíti, úgy az igénybe vett kedvezményt elveszti, és a teljes Díj összegét köteles Szolgáltató számára megfizetni.
- 16.13. Előfizető havi díjfizetés esetén – amennyiben erről Szolgáltatóval megállapodik – a Felek által egyeztetett időtartamra előre is kifizetheti a Szolgáltatási Havidíjat, s ebben az esetben Szolgáltató előrefizetési kedvezményt adhat számára (előrefizetési kedvezmény). Amennyiben a megkezdett, előrefizetett időszak lejártá előtt Szolgáltató a Szolgáltatást Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni vagy korlátozni kényszerül, vagy Előfizető az Előfizetői Szerződést felmondja, úgy Szolgáltató jogosult az előrefizetési kedvezmény törölni, és Előfizető számára a teljes Szolgáltatási Havidíjat kiszámlázni.
- 16.14. Amennyiben Előfizető a Szolgáltató valamely Szolgáltatását előrefizetési kedvezménnyel együtt veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számított 30 napon belül Előfizető az előrefizetési kedvezménnyel érintett időszak díját Szolgáltató felé kifizeti. Késedelem esetén Előfizető a kedvezményre nem jogosult.

17. Vegyes rendelkezések

- 17.1. Az Előfizetői Szerződés és annak mellékletei, valamint a jelen ÁSZF értelmezésére, ill. az Előfizetői Szerződésben, mellékleteiben és jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog szabályai, így különösen a

Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény szabályai az irányadóak.

- 17.2. Az Előfizető kijelenti, hogy a jelen ÁSZF valamennyi rendelkezését megismerte és lehetősége volt azok a Szolgáltatóval történő megvitatására. Az Előfizető a jelen ÁSZF-t valamennyi szerződéses joga és kötelezettsége ismeretében köti meg és azt a Felek tisztességes üzleti megállapodásának ismeri el. Az Előfizető lemond a jelen ÁSZF tekintetében a Ptk. 6:102. § (5) bekezdése alapján őt megillető megtámadási jogról.
- 17.3. Felek kötelezik magukat arra, hogy a Szerződésből fakadó kötelezettségeik teljesítése során tevékenységüket összehangolják és a Szerződésből származó vitákat békés úton rendezik.
- 17.4. Felek tudomásul veszik és magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el, hogy az egymás tevékenységével kapcsolatosan megismert, megszerzett vagy bármilyen más módon birtokukba került, különösen tevékenységüket, gazdasági, jogi és pénzügyi helyzetüket érintő, velük egyébként kapcsolatos, nyilvánosságra még nem került adatokat, tényeket vagy bármely más információt üzleti titokként, bizalmasan kezelik, harmadik személy részére nem szolgáltatják ki, illetve harmadik személy számára nem teszik hozzáférhetővé. Nem minősül jelen rendelkezés megszegésének, ha valamely Fél a jogszabály által előírt adatszolgáltatási kötelezettségét teljesítette, vagy az adattulajdonos az információ felfedéséhez előzetesen írásban hozzájárult.
- 17.5. Ha az Előfizetői Szerződés írásbeli értesítést határoz meg, az alatt levélpostai küldeményt, e-mailt, gépházban elküldött üzenetet vagy az Ügyfélkapun tett bejegyzést kell érteni. A Felek által küldött írásbeli értesítések az alábbiak szerint minősülnek kézbesítettnek:
- a) a tértivevénnyel feladott levél kézbesítettnek minősül a tértivevényen jelzett napon, illetve a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste”, „átvételt megtagadta” vagy ha „ismeretlen”, „elköltözött”, „cég megszűnt” (vagy azzal azonos tartalmú más) jelzéssel érkezett vissza;

- b) valamely Fél cégnyilvántartás szerinti székhelyére megküldött küldemények minden esetben kézbesítettnek tekintendők a postára adást követő harmadik munkanapon;
 - c) ajánlott levélpostai küldemény esetében az átvétel vagy az átvétel megtagadásának napján;
 - d) valamely Fél által közvetlenül kézbesített küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni az átvétel napján. Az átvétel megtagadása esetén a Fél a küldeményt tértivevénnyel kíséri meg a címzetthez eljuttatni;
 - e) e-mailben való értesítés esetén az e-mail feladásának napját követő munkanapon;
 - f) az Ügyfélkapun való értesítés esetén a bejegyzés megtételének napját követő munkanapon.
 - g) a rendszerben, az adott rendszerpéldányban, gépházüzenetként történő kiküldést követő 1 munkanapon belül. Gépház az Előfizető és a Szolgáltató közötti kommunikációs csatorna. A gépházban küldött üzenetek vonatkozásában a Szolgáltató nyilvántartást vezet arról, hogy a Szolgáltató vagy az Előfizető mikor kapott gépházüzenetet és mikor nyitotta meg azt.
- 17.6. Az értesítést az Előfizetői Szerződésben megadott értesítési címre kell küldeni. Ha az Előfizetői Szerződés értesítési címet nem tartalmaz, akkor az értesítéseket a székhely, illetve lakhely szerinti címre kell küldeni.
- 17.7. Ha az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltató által történő e-mailes értesítést az Előfizetői Szerződésben megadott e-mail címre kell küldeni.
- 17.8. Az e-számlát az Előfizetői Szerződésben megadott e-számla e-mail címre kell küldeni.
- 17.9. Amennyiben az értesítés tárgya a jelen ÁSZF módosítása, úgy Szolgáltató értesítési kötelezettségének a Szolgáltató Honlapján történő közzététellel tesz eleget.

Innomedio Kft.
Szeged, 2025. június 01.