

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>A Szolgáltató adatai</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Fogalom meghatározások</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Panasztörvény – belső visszaélés-bejelentési rendszer (2023. évi XXV. tv.)</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>A Szolgáltatás</b>	<b>5</b>
	<i>a) A Szolgáltatás területi hatálya</i>	<i>5</i>
	<i>b) A Szolgáltatás igénybevételének feltételei</i>	<i>5</i>
	<i>c) A Fiók bizalmassága és biztonsága</i>	<i>6</i>
	<i>d) Jogszerű használat kötelezettsége</i>	<i>6</i>
	<i>e) Szolgáltatás ellenértéke</i>	<i>6</i>
<b>5.</b>	<b>A Szolgáltatás folyamatos működése</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>Regisztráció</b>	<b>7</b>
<b>7.</b>	<b>Felhasználók által igénybe vehető funkciók</b>	<b>7</b>
	<i>a) Elfelejtett jelszó funkció</i>	<i>7</i>
	<i>b) Belépés</i>	<i>8</i>
	<i>c) Panaszkezelés és vezérlőpult</i>	<i>8</i>
<b>8.</b>	<b>Bejelentők által igénybe vehető funkciók</b>	<b>8</b>
	<i>a) Panasz benyújtása</i>	<i>8</i>
<b>9.</b>	<b>Felhasználó és Bejelentő által biztosítandó technikai feltételek</b>	<b>8</b>
<b>10.</b>	<b>A Felhasználók általános kötelezettségei és rájuk vonatkozó tilalmak</b>	<b>9</b>
<b>11.</b>	<b>A Bejelentők általános kötelezettségei és rájuk vonatkozó tilalmak</b>	<b>9</b>
<b>12.</b>	<b>A szerződés (regisztráció) megszüntetése</b>	<b>10</b>
<b>13.</b>	<b>ÁSZF hatálya, módosítása és értelmezése</b>	<b>10</b>
<b>14.</b>	<b>Szerzői jogok</b>	<b>10</b>
<b>15.</b>	<b>Felelősség</b>	<b>11</b>
<b>16.</b>	<b>Panaszkezelés módja</b>	<b>11</b>
<b>17.</b>	<b>Vegyes rendelkezések</b>	<b>12</b>
<b>18.</b>	<b>Záró rendelkezések</b>	<b>13</b>

## PANASZBEJELENTŐ RENDSZER

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) szabályozzák és rögzítik az **Adriana Automatik Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1172 Budapest, XIV utca 11., a továbbiakban: „**Társaság**”, „**Szolgáltató**”) által üzemeltetett a [panasz.mkoe.hu](https://panasz.mkoe.hu) internetes honlapon (a továbbiakban: „**Honlap**”, „**Weboldal**”) elérhető online szolgáltatások (a továbbiakban: „**Szolgáltatás**”) igénybevétele esetén panaszbejelentő (a továbbiakban: „**Bejelentő**”) és a Szolgáltatásra regisztrált felhasználó (a továbbiakban: „**Felhasználó**”) általi használatának feltételeit, valamint az azzal összefüggő lényeges körülményeket és a Bejelentő, valamint Felhasználó jogait és kötelezettségeit. Jelen ÁSZF határozza meg a Szolgáltatás igénybevételének általános jogi és kereskedelmi feltételeit.

Az ÁSZF elfogadása előfeltétele a Szolgáltatás igénybevételének, melyet a Honlapon, a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően a Felhasználónak és Bejelentő kifejezetten el kell fogadnia. A Felhasználó és a Bejelentő a Szolgáltatás igénybevételének megkezdésével elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF rendelkezéseit, a Szolgáltató **Adatkezelési Tájékoztatóját** (a továbbiakban: „**Tájékoztató**”), valamint a **Panaszkezelés és elbírálás folyamatának szabályzatát** is (a továbbiakban: „**Panaszkezelési Szabályzat**”). A Tájékoztató a jelen ÁSZF szerves részét képezi és annak rendelkezéseire figyelemmel értelmezendő.

A Társaság Tájékoztatója elérhető innen:

[panasz.mkoe.hu/mkoe-panaszkezezo-adatkezelesi-tajekoztato](https://panasz.mkoe.hu/mkoe-panaszkezezo-adatkezelesi-tajekoztato)

A Panaszkezelési Szabályzat elérhető innen:

[panasz.mkoe.hu/mkoe-panaszkezezo-panaszkezelesi-szabalyzat](https://panasz.mkoe.hu/mkoe-panaszkezezo-panaszkezelesi-szabalyzat)

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, elektronikus formában kerül megkötésre, magyar nyelven íródik és nem minősül írásbeli szerződésnek. Jelen ÁSZF elérhető, letölthető és nyomtatható a Honlapon található [panasz.mkoe.hu/mkoe-panaszkezezo-aszf](https://panasz.mkoe.hu/mkoe-panaszkezezo-aszf) címről.

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a Honlapon keresztül történik. A Honlap által kínált szolgáltatás igénybevételére és a szolgáltatásnyújtás szabályaira az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „**Ektv.**”) az irányadó.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdések, valamint a jelen ÁSZF értelmezése vonatkozásában a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „**Ptk.**”), valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kógens, mindenki számára kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadóak.

Felhasználó és Bejelentő Szolgáltatás igénybevételével továbbá kifejezetten tudomásul veszik, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései alapján nem minősülnek a Ptk. 8:1. § 3. pontja szerinti fogyasztónak, így a fogyasztókra vonatkozó kötelező, kógens jogszabályi rendelkezésektől jelen ÁSZF eltéréseket tartalmazhat.

A jelen szabályzat 2024. szeptember 1. napjától visszavonásig hatályos.

## 1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: **Adriana Automatik Kft.**

Székhelye: 1172 Budapest, XIV utca 11.

Telephely és levelezési cím: 1117 Budapest, Szerémi sor 12. B. lépcsőház. 6. em. 27. a.

Adószám: 26383738-2-42

Cégjegyzékszama a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán: 01-09-327410

Statisztikai számjel: 26383738-6201-113-01

Elektronikus elérhetőség: [ugyfelszolgalat@automatik.hu](mailto:ugyfelszolgalat@automatik.hu)

Számlaszám: 11600006-00000000-97637312

Telefonos elérhetőség: +36 1 850 6006

Képviseli: Várgedő Lajos ügyvezető

Tárhelyszolgáltatók adatai:

- **Amazon Web Services, Inc.** (székhely: 2021 7TH Ave Seattle, WA 98121, honlap: <https://aws.amazon.com/>, DPF listában szereplő szervezet)

Szolgáltató tájékoztatja Bejelentőt, valamint Felhasználót, hogy jelen Szolgáltatás vonatkozásában észrevételeiket, visszajelzéseiket a **Magyar Könyvelők Országos Egyesülete** is fogadja.

Egyesület neve: **Magyar Könyvelők Országos Egyesülete** (a továbbiakban: „**MKOE**”)

Székhely: 1126 Budapest, Tóth Lőrinc utca 31.

Adószám: 18105791-1-43

Nyilvántartási száma a Fővárosi Törvényszéken: 01-02-0009763

Statisztikai számjel: 18105791-9499-529-01

Elektronikus elérhetőség: [titkarsag@mkoe.hu](mailto:titkarsag@mkoe.hu)

Telefonos elérhetőség: 06 1 336 7000

Képviseli: Matyóka Zoltán elnök

## 2. Fogalommeghatározások

**Szolgáltatás:** A Szolgáltató által nyújtott és Üzemeltető által üzemeltetett, ingyenesen, a weboldalon keresztül nyújtott szolgáltatás, amely lehetővé teszi a Bejelentő számára, regisztráció nélkül, hogy Felhasználóra vonatkozó Panaszát *a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvénynek* megfelelően bejelentse, illetve Felhasználó számára, hogy a Bejelentő által bejelentett Panaszt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint Szolgáltatás segítségével kezelje.

**Panasz:** a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglaltak szerinti, Bejelentő által Felhasználónak címzett bejelentés, panasz

**Bejelentő:** valamennyi, a 2023. évi XXV. törvény 20. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott személy, amennyiben a jelen ÁSZF-ben foglaltakat szerint a Szolgáltatást Bejelentőként igénybe veszi és Felhasználóra vonatkozó panaszát Szolgáltatás segítségével Felhasználó részére bejelenti

**Felhasználó:** valamennyi hitelesített, aktív MKOE tagsággal rendelkező jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, valamint egyéni vállalkozói nyilvántartásba bejegyzett természetes személy - aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat -, amennyiben a jelen ÁSZF-ben foglaltakat szerint a Szolgáltatást Felhasználóként igénybe veszi

**Fiók:** A Felhasználó által a Weboldalon történő regisztrációval létrehozott felhasználói fiókot jelenti.

**Honlap/Weboldal:** A [panasz.mkoe.hu](https://panasz.mkoe.hu) weboldal és minden aloldala, amelyet Szolgáltató üzemeltet. A [www.mkoe.hu](https://www.mkoe.hu) domain tulajdonosa az MKOE.

**Regisztráció:** a Felhasználó Weboldalon történő regisztrációját jelenti

### 3. Panasztörvény – belső visszaélés-bejelentési rendszer (2023. évi XXV. tv.)

Az új Panasztörvény magánszektort, üzleti szférát érintő legfontosabb újdonsága, hogy un. **belső visszaélés-bejelentési rendszer** létrehozására kötelezi szervezeti-jogi formájukra tekintet nélkül a pénzmosság elleni törvény hatálya alá tartozó szolgáltatókat, így többek között az **egyéni és társas vállalkozásban működő könyvviteli szolgáltatókon kívül még a könyvvizsgálókat, adótanácsadókat, ingatlanközvetítőket, ügyvédeket, közjegyzőket, pénzügyi szolgáltatókat** stb. - továbbá a legalább 50 főt foglalkoztató cégeket tevékenységükre, szervezeti formájukra, tulajdonosi hátterükre tekintet nélkül.

Szolgáltatásunk a fenti belső visszaélés-bejelentési rendszer létrehozására irányuló kötelezettség teljesítéséhez nyújt segítséget Felhasználó részére, valamint jelent kényelmes megoldást Bejelentő számára a bejelentésének (azaz Panaszának) megtételéhez.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni. Bejelentő Panaszát a Szolgáltatás alapjául szolgáló rendszer segítségével írásban teheti meg.

A Felhasználó a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli Panasz kézhezvételétől számított hét napon belül a Panasz megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. Főszabály szerint a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a Panaszban foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a Panasz beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja.

A Panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

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

A Felhasználó a Panasz elintézésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a Bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti. **A Bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, azaz - többek között - a jogszerűen megtett Panasz esetén például nem lehet emiatt jogszerűen megszüntetni a Bejelentő munkaviszonyát.**

A belső visszaélés-bejelentési rendszert úgy kell Felhasználónak kialakítania, hogy a személyazonosságát felfedő Bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerre vonatkozó részletes jogszabályi előírások az alábbi linken érhetőek el: <https://njt.hu/jogszabaly/2023-25-00-00>, a Felhasználóra és Bejelentőre vonatkozó rendelkezések elsődlegesen a hivatkozott törvény 18. § - 29. § szakaszában találhatóak.

Kifejezetten felhívjuk mind Felhasználó és Bejelentő figyelmét arra, hogy a Panasz kezelésének, illetve a Panasz bejelentésének tekintetében Szolgáltató mindennemű felelősségét kizárja, az kizárólag Felhasználó, valamint Bejelentő felelőssége. Kérjük, hogy a Panasz kezelésének, illetve annak bejelentésének megkezdését megelőzően tájékozódjanak a pontos, vonatkozó jogszabályi rendelkezésekről!

#### 4. A Szolgáltatás

##### a) A Szolgáltatás területi hatálya

A Szolgáltató Honlapja az arra alkalmas eszközzel, internet segítségével mind belföldről, mind pedig külföldről is elérhető. A Szolgáltatás igénybevételének nincs korlátja, kivéve az esetleges technikai és jogi, szakmai korlátozásokat.

##### b) A Szolgáltatás igénybevételének feltételei

Felhasználó a Honlapon regisztrál és azon keresztül igénybe veszi a Szolgáltatás(oka)t, adatokat ad meg és engedélyezi ezen adatok felhasználását jelen ÁSZF és Tájékoztató szerint. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás kizárólag a Honlapon keresztül érhető el a Felhasználó és Bejelentő számára. A sikeres regisztrációhoz és a Szolgáltatás(ok) igénybevételéhez a Felhasználónak rendelkeznie kell többek között saját, valós e-mail címmel és internet hozzáféréssel. Egy e-mail címről csak egy érvényes regisztráció történhet.

A Szolgáltatás Felhasználók általi igénybevételének feltétele, hogy:

- a Felhasználó regisztráljon a Weboldalon;
- a Felhasználó a regisztráció során megadja vállalkozásának (pl.: cégének) nevét, annak az adószámát, a kapcsolattartásra jogosult személy adatait (neve, telefonszáma, e-mail címe), valamint megadja a Fiókhöz tartozó jelszavát;
- a Felhasználó elfogadja az ÁSZF-et, annak módosításait, valamint a Tájékoztató rendelkezéseit és kifejezetten hozzájáruljon az adatkezeléshez;
- a Felhasználó elfogadja a Panaszkezelési Szabályzatot;
- a Felhasználó az e-mailben kapott link segítségével hitelesítse az e-mail címét, regisztrációját.

A fenti felsorolásban szereplő feltételek bármelyikének hiányában a Szolgáltatás nem, vagy csak részlegesen vehető igénybe.

A Szolgáltatás Bejelentők általi igénybevételének feltétele, hogy:

- a Bejelentő megfogalmazza a Felhasználónak benyújtandó Panasz szövegét;
- a Bejelentő elfogadja az ÁSZF-et, annak módosításait, valamint a Tájékoztató rendelkezéseit és kifejezetten hozzájáruljon az adatkezeléshez;
- a Bejelentő elfogadja a Panaszkezelési Szabályzatot.

Bejelentő saját döntése szerint megadhatja teljes nevét, kapcsolattartáshoz használatos telefonszámát, e-mail címét, valamint a Panaszhoz csatolmány(oka)t is mellékelhet. Amennyiben Bejelentő nem kívánja megadni az előbbi adatait, úgy fiktív adatokat is megadhat (*pl.: Teljes név: anonim*).

*c) A Fiók bizalmassága és biztonsága*

A Felhasználók felelőssége a Fiók bizalmasságának és biztonságának biztosítása. A Felhasználók felelősek a belépési adatok harmadik személyek számára történő nyilvánosságra hozataláért. A Felhasználók kötelesek haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót, amennyiben bármilyen gyanú felmerül a belépési adataik elvesztését, ellopását vagy más módon történő veszélyeztetését illetően, vagy a Fiókkal kapcsolatos bármely vélt vagy valós jogosulatlan hozzáférés esetén. A Felhasználók felelősek a Fiók használatért és a Fiókon keresztül tett bármely nyilatkozatért.

*d) Jogszerű használat kötelezettsége*

A Szolgáltatás kizárólag a hatályos jogszabályok keretei között, harmadik személyek, illetve a Szolgáltató jogainak sérelme nélkül, és a jelen ÁSZF betartása mellett használható. Amennyiben valamely Felhasználó vagy Bejelentő a jelen ÁSZF rendelkezéseibe vagy jogszabályba ütközően, a Szolgáltató jó hírnevét sértő módon, vagy egyébként visszaélészerűen használja a Szolgáltatást, a Szolgáltató jogosult megtenni a szükséges jogi lépéseket annak érdekében, hogy az adott Felhasználó vagy Bejelentő felelősségre vonása megtörténjen, jogosult továbbá a Szolgáltatás igénybevételét egészben vagy részben korlátozni, illetve az adott Felhasználó regisztrációját törölni, Bejelentő további Panaszainak bejelentését megtiltani.

Tilos bármilyen olyan eszköz, rendszer, illetve megoldás használata, amely a Szolgáltatás jelen ÁSZF-ben nem engedélyezett módon történő felhasználását, a Szolgáltatás leállítását célozza, teszi lehetővé vagy azt eredményezheti, illetve amely egyébként veszélyezteti a Szolgáltatások rendeltetésszerű használatát, illetve működtetését.

A jogszerű használat kötelezettségének megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül.

*e) Szolgáltatás ellenértéke*

Szolgáltató tájékoztatja Felhasználót, valamint Bejelentőt, hogy a jelen ÁSZF alapján meghatározottak alapján Szolgáltatás nyújtását ingyenesen biztosítja.

## **5. A Szolgáltatás folyamatos működése**

A Szolgáltató minden tőle telhetőt elkövet a Honlapon igénybe vehető Szolgáltatás folyamatos elérhetősége érdekében, azonban az internet természetéből adódóan nem tudja garantálni annak folyamatos működését és a Szolgáltatás folyamatosságát. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az olyan közvetlen, vagy közvetett károkért, amelyeket a Társaságtól független technikai leállás, szünet, vagy harmadik személyek által elhelyezett romboló alkalmazások vagy programok okoznak.

A Szolgáltató minden tőle elvárható intézkedést megtesz a Honlap látogatásának és használatának, biztonságosságának és megbízhatóságának érdekében, azonban ennek ellenére is előállhatnak olyan technikai hibák, amelyek lehetőségének tudomásulvételét a Honlap Felhasználói vagy Bejelentői részéről vélelmezi a Szolgáltató. A Szolgáltató jogosult bármikor korlátozni, vagy ideiglenesen szüneteltetni a Honlap elérhetőségét és a Szolgáltatás nyújtását, ha ez a Honlap biztonsága, karbantartása és megfelelő működése érdekében szükséges. A Szolgáltató bármikor módosíthatja vagy fejlesztheti a Honlapot és a Szolgáltatást, továbbá bővítheti a nyújtott szolgáltatások körét is.

A Szolgáltatás kizárólag a jelen ÁSZF által meghatározott célokra, illetve a vonatkozó jogszabályok, valamint a vonatkozó jogszabályi környezetben általánosan elfogadott gyakorlat mértékéig megengedett célokra használható. Ha a Szolgáltatás Felhasználó vagy Bejelentő általi használata vagy a Felhasználó vagy Bejelentő egyéb magatartása szándékosan vagy gondatlanul veszélyezteti a Szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató jogosult minden szükséges lépést megtenni a Honlap védelme érdekében, a Felhasználó vagy Bejelentő Szolgáltatáshoz való hozzáféréseinek korlátozását, illetve felfüggesztését is beleértve. A nem rendeltetésszerű használat, illetve a fenti magatartás ismétlődése a Felhasználó vagy Bejelentő részére a Szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséhez vezethet.

A Felhasználó és Bejelentő jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Honlap használatával, valamint fejlesztéssel, felhasználói módosításokkal kapcsolatban javaslatokat tehet a Szolgáltatónak elektronikus úton.

## 6. Regisztráció

Ahhoz, hogy valaki Felhasználóként elkezdje használni a Weboldalt előbb egy Fiókot kell létrehoznia. Amennyiben a Felhasználó jogi személynek minősül, abban az esetben a Fiókot létrehozó természetes személy a regisztrációval szavatolja azt, hogy jogosult a jogi személy képviselőjére és nevében való nyilatkozattételre. Első lépésként a Honlap fejlécén található „*Panaszkezelés*” menüpontra, majd „*Regisztráció*” gombra kell kattintani. Felhasználó a regisztráció során megadja vállalkozásának nevét, annak az adószámát, a kapcsolattartásra jogosult személy adatait (*neve, telefonszáma, e-mail címe*), valamint megadja a Fiókhoz tartozó jelszavát. Ezt követően a Felhasználó kifejezetten elfogadja az ÁSZF-et, annak esetleges módosításait, valamint a **Tájékoztató** rendelkezéseit és annak alapján kifejezetten hozzájárul az adatkezeléshez. Felhasználó ezen kívül kifejezetten elfogadja a **Panaszkezelési Szabályzatot** is. A Felhasználó az általa megadott e-mail címére a Szolgáltató által megküldött link segítségével hitelesíti az e-mail címét, regisztrációját.

Bejelentő a Szolgáltatás igénybevételéhez Fiókot nem hoz létre, azaz Szolgáltatásra Honlapon nem regisztrál. Bejelentő a Szolgáltatást a Felhasználó által megosztott, Felhasználó Fiókjához tartozó egyedi linkre kattintva érheti el. Minden, az adott egyedi linken beküldött Panasz egy adott Fiókhoz fog érkezni. Bejelentő a Szolgáltatás igénybevételéhez megfogalmazza a Felhasználónak benyújtandó Panasz szövegét, amelyhez opcionálisan csatolmányokat mellékelhet. Bejelentő megadhatja továbbá teljes nevét, kapcsolattartáshoz használt telefonszámát és e-mail címét, de ezen tekintetben fiktív adatokat is rögzíthet (*pl.: Teljes név: anonim*). Bejelentő tudomásul veszi, hogy a fiktív adatok rögzítése adott esetben nehezítheti a hatékony panaszkezelés folyamatát. A Panasz beküldését megelőzően Bejelentő kifejezetten elfogadja az ÁSZF-et, annak esetleges módosításait, valamint a Tájékoztató rendelkezéseit és annak alapján kifejezetten hozzájárul az adatkezeléshez. Bejelentő ezen kívül kifejezetten elfogadja a **Panaszkezelési Szabályzatot** is.

Mind Felhasználó, mind Bejelentő a jelen ÁSZF-et (és annak esetleges módosításait), a Tájékoztatót (és annak alapján az adatkezeléshez történő kifejezett hozzájárulását), valamint a Panaszkezelési Szabályzatot check-boxok segítségével fogadják el és az elfogadással egyidejűleg arról is nyilatkoznak, hogy a dokumentumok rendelkezéseit megismerték és megértették.

## 7. Felhasználók által igénybe vehető funkciók

### a) Elfelejtett jelszó funkció

Ha az Felhasználó elfelejtette jelszavát a Belépés oldalon az „*Elfelejtette a jelszavát*” opció választásával könnyedén megváltoztathatja a jelszavát. A jelszó visszaállításához meg kell adni az

e-mail címét és ezt követően a Szolgáltató ellenőrző e-mailt küld a Felhasználó által megadott e-mail címre és a benne található „Jelszó visszaállítása” gomb megnyomásával folytathatja a jelszó megváltoztatását.

#### *b) Belépés*

A Felhasználó a Weboldal fejlécén található „Bejelentkezés” gombra kattintva kezdheti meg a Fiókjába történő bejelentkezést. Ezt követően meg kell adni a regisztráció során használt e-mail címét és az általa megadott jelszót majd a „Belépés” gombra kattintva tud belépni a Felhasználó a Fiókjába.

A Felhasználó bármikor dönthet úgy, hogy törli Fiókját. Amennyiben törölni kívánja a Fiókját, úgy a Felhasználó a törlési igényét az [ugyfelszolgalat@automatik.hu](mailto:ugyfelszolgalat@automatik.hu) e-mail címen jelezheti a Szolgáltatónak.

#### *c) Panaszkezelés és vezérlőpult*

A Felhasználó a belépést követően hozzáférhet a Szolgáltatás „Panaszkezelő” funkciójához. A Felhasználó a Panasz megvizsgálását követően dönt arról, hogy Bejelentő Panaszát elfogadja, vagy elutasítja. Ennek eredményéről Szolgáltatás Bejelentő felé értesítést küld Bejelentő felé, amennyiben az a Panasz bejelentésének során kapcsolattartásra szolgáló e-mail címet adott meg.

Felhasználó a „Vezérlőpulton” keresztül érheti el a Panasz részleteit, illetve kezelheti a Panaszt. Felhasználónak lehetősége van a Panasz státuszának frissítésére, illetve a Panaszra vonatkozó megjegyzést tehet.

Felhasználó a Fiókjához tartozó egyedi linket szabadon nyilvánosságra hozhatja, megoszthatja. Minden, az adott egyedi, Felhasználó által megosztott, saját linkjén keresztül – Bejelentő által – beküldött Panasz hozzá fog beérkezni.

Felhasználó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Panaszkezelésből származó mindennemű felelősség Felhasználót terheli.

## **8. Bejelentők által igénybe vehető funkciók**

#### *a) Panasz benyújtása*

A Bejelentők a „Panaszbejelentés” oldalon nyújthatják be Panaszaikat opcionális kapcsolati adatok (teljes név, kapcsolattartáshoz használt e-mail cím és telefonszám) és csatolmányok megadásával, CAPTCHA védelemmel. Amennyiben Bejelentő kapcsolattartáshoz használatos e-mail címet ad meg, úgy Panaszának bejelentéséről, valamint annak státuszának változásáról e-mailben visszaigazolást kap.

## **9. Felhasználó és Bejelentő által biztosítandó technikai feltételek**

A Szolgáltatás igénybevételéhez a Felhasználónak és Bejelentőnek rendelkeznie kell megfelelő hardver és szoftver környezettel, amelyek a következők:

- Szélessávú internet kapcsolat;
- Internet böngésző futtatására alkalmas számítógép, mobil telefon, tablet;
- Internet böngésző (Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Microsoft Edge böngészők legfrissebb verziója).

A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a Szolgáltatás kimaradásból (tervezett és nem tervezett esetek alkalmával) adódóan felmerülő gazdasági és egyéb károkért. A megadott rendelkezésre állás kizárólag a Szolgáltatás rendszerszintű használatára vonatkozik.

A Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltató szükség esetén a hét bármely napján előzetes bejelentés nélkül karbantartásokat végezhet, amelynek keretén belül részben vagy egészben nem elérhető a Szolgáltatás, vagy azok egy része.

## **10. A Felhasználók általános kötelezettségei és rájuk vonatkozó tilalmak**

A Felhasználó köteles:

- A Felhasználó köteles a regisztráció és a szolgáltatás igénybevétele során valós és pontos adatokat megadni, beleértve a személyes és vállalkozásra vonatkozó adatokat is.
- A Felhasználó köteles gondoskodni a fiókja biztonságáról, különösen a jelszó titokban tartásáról és a fiókhoz való hozzáférés védelméről. A Felhasználó felelős minden tevékenységért, amely az ő fiókján keresztül történik.
- A Felhasználó köteles a Szolgáltatást kizárólag a rendeltetésének megfelelően használni, és tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely veszélyezteti a Szolgáltatás működését vagy más felhasználók jogait.
- A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy Szolgáltatás igénybevétele esetén a Bejelentők által megtett Panaszok kezelése minél magasabb minőségben, a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban történjenek.

A Felhasználó számára tilos:

- A Szolgáltatás bármilyen jogellenes célra történő használata.
- A Szolgáltatás működésének bármilyen módon történő zavarása vagy akadályozása.
- Bármilyen kártékony szoftver, vírus, trójai program vagy egyéb káros tartalom terjesztése.
- A Szolgáltató rendszeréhez való jogosulatlan hozzáférés megkísérlése vagy elérése.
- A Szolgáltatás kereskedelmi célú felhasználása a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül.
- Bármilyen tevékenység végzése, amely sérti a Szolgáltató vagy harmadik felek szellemi tulajdonjogait.

## **11. A Bejelentők általános kötelezettségei és rájuk vonatkozó tilalmak**

A Bejelentő köteles:

- A Bejelentő köteles a szolgáltatás igénybevétele során valós és pontos adatokat megadni, beleértve a személyes és vállalkozásra vonatkozó adatokat is.
- A Bejelentő köteles a Szolgáltatást kizárólag a rendeltetésének megfelelően használni, és tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely veszélyezteti a Szolgáltatás működését vagy más Felhasználók, Bejelentők jogait.
- A Bejelentő Panaszának megtétele során mindenkor jóhiszeműen és tisztességesen köteles eljárni, Panaszát a minél teljesebb körű elbírálás érdekében részletesen kifejteni.

A Bejelentő számára tilos:

- A Szolgáltatás bármilyen jogellenes célra történő használata.
- A Szolgáltatás működésének bármilyen módon történő zavarása vagy akadályozása.
- Bármilyen kártékony szoftver, vírus, trójai program vagy egyéb káros tartalom terjesztése.
- A Szolgáltató rendszeréhez való jogosulatlan hozzáférés megkísérlése vagy elérése.

- A Szolgáltatás kereskedelmi célú felhasználása a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül.
- Bármilyen tevékenység végzése, amely sérti a Szolgáltató vagy harmadik felek szellemi tulajdonjogait.

### 12.A szerződés (regisztráció) megszüntetése

A regisztráció **határozatlan időre** jön létre addig, amíg a Szolgáltató, vagy a Felhasználó meg nem szünteti.

Bármely Felhasználó jogosult bármikor megszüntetni a jelen ÁSZF elfogadásával létrejött jogviszonyt a regisztrált Fiókjának a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett email útján.

A Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani különösen, ha a Felhasználó

- valótlan nyilatkozatokat tesz vagy tényeket hallgat el a regisztráció során vagy a szerződéses jogviszony alatt, amely miatt észszerűen nem elvárható a Szolgáltatótól a szerződés fenntartása;
- írásbeli figyelmeztetés ellenére folytatja szerződésszegő magatartását, vagy az ilyen szerződésszegésekből eredő károkat nem hárítja el késedelem nélkül;
- átadta egy másik személynek a felhasználói bejelentkezési adatait (azonosító)
- bármilyen díjat esedékességkor nem fizeti meg.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bármely Felhasználóval 30, azaz harminc napos felmondási idővel, indokolás nélkül, e-mail útján megszüntesse a jelen ÁSZF elfogadásával létrejött jogviszonyt.

### 13. ÁSZF hatálya, módosítása és értelmezése

A Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF részben vagy egészben történő módosítására. A legújabb ÁSZF módosításról e-mail formájában tájékoztatja a Szolgáltató a Felhasználókat, valamint kötelezettséget vállal, hogy az új ÁSZF hatályba lépését megelőző legalább 15 nappal az ÁSZF új verzióját közzéteszi a Felhasználók részére. Az ÁSZF és annak mindenkor módosítása a közzététel követő 15. napon lép hatályba és a hatálybalépést követően a Szolgáltatás igénybevételének megkezdésével a Felhasználó elfogadja és magára nézve kötelezőnek tekinti a hatályos, módosított ÁSZF rendelkezéseit. Szolgáltató nem felel az ÁSZF módosításából eredő semmilyen jellegű károkért.

### 14. Szerzői jogok

A Honlap teljes tartalma, így különösen a Honlapon található adatok, tájékoztatók, képek, leírások, szövegek, ábrák és a Honlap arculata, megjelenése és felépítése, az egyes funkciók kivitelezése a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi, vagy jogosultsággal rendelkezik azok felhasználására és mint olyan a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény („Szt.”) alapján szerzői jogi oltalmat élveznek. A Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül azok felhasználása sérti a Szolgáltató szerzői jogait és jogi következményeket von maga után. A Honlapra történő hivatkozás elhelyezése más felületeken engedélyezett, amennyiben a hivatkozás a Honlap főoldalára vezet, azonban a Honlap belső oldalaira hivatkozás kizárólag a teljes oldal tartalmára történő hivatkozás esetében megengedett a Szolgáltató előzetes jóváhagyása mellett. Egyik esetben sem történhet a hivatkozás olyan formában, hogy azzal a Honlap, illetve annak valamely belső oldala vagy tartalma egy másik honlap tartalmaként tűnjön fel.

A Szolgáltatás igénybevétele semmilyen körülmények között sem eredményezheti, hogy a forráskódot bárki visszafejtse, visszafordítsa, vagy bármely más módon megsértse a Szolgáltató szellemi alkotásokhoz fűződő jogait. Tilos továbbá a Honlap tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése.

## 15. Felelősség

Felhasználó és Bejelentő tudomásul veszi, hogy a szolgáltatást saját felelősségére veszik igénybe. A Honlapon igénybe vehető szolgáltatást és a Honlapon található információkat mindenki a saját felelősségére használhatja fel. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a tartalmak félreértelmezéséért, vagy téves alkalmazásáért.

A fentiekén túl a Szolgáltató nem vonható felelősségre semmilyen közvetlen, közvetett, tapadó, valamint következménykár bekövetkezése miatt, ami bármely módon összefüggésbe hozható a jelen ÁSZF-el vagy a Honlapon igénybe vehető szolgáltatással függetlenül attól, hogy a kár bekövetkezése előrelátható volt-e.

A Szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét a következő esetekben:

- A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Honlapon elhelyezett információk helyességéért, valóságtartalmáért vagy a jogszabályoknak való megfeleléséért, illetve a jogszabályba ütköző tartalommal harmadik személynek okozott jogsérelemért, illetve kárért.
- A Szolgáltató nem vállal felelősséget a rendszer használatából adódó, a működés teljes leállításából, változásokból eredő esetleges károkért.
- A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Felhasználó panaszkezelésének minőségéért.
- A Szolgáltató nem garantálja Bejelentő számára, hogy Felhasználó a Panaszát megfelelő minőségben, jogszerűen fogja kezelni. Szolgáltató Panaszt nem kezel (amely alól kivételt képez a „Panaszkezelés” fejezetben meghatározottak szerinti, Szolgáltató által Szolgáltatás vonatkozásában kezelt panasz).
- A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Felhasználó vagy Bejelentő számára a Szolgáltatás igénybevételéből eredő anyagi (legyen az közvetlen vagy közvetett) vagy esetleges erkölcsi kárért.

A Szolgáltatással kapcsolatos jogsértések esetén a Szolgáltató a jogszabályok által megkivánt keretek között együttműködik a hatóságokkal a jogsértést elkövető személyek felelősségre vonása érdekében és fenntartja magának a jogot, hogy a Felhasználó vagy Bejelentő által elkövetett jogsértés esetén az illetékes hatóságnál bejelentést tegyen.

A Szolgáltató, amennyiben jogsértések miatt bírság, büntetés, vagy bármilyen más jogcímen megfizetendő összegben marasztalást szenved, úgy a jogsértővel szemben mind a Szolgáltató által kifizetett összegek tekintetében, mind ezen túlmenően teljes kártérítési igénnyel lép fel.

## 16. Panaszkezelés módja

Felhívjuk a Felhasználók, illetve Bejelentők figyelmét, hogy a jelen fejezetben leírt Panaszkezelés nem a jelen ÁSZF alapvető tárgyát képező Szolgáltatásra, azaz Bejelentő által Felhasználó részére címzett „Panasz”-ra vonatkozik, hanem kifejezetten a Szolgáltatással kapcsolatos problémák Szolgáltató részére történő bejelentésére szolgál.

Szolgáltató célja, hogy a Szolgáltatást – annak ingyenessége ellenére – magas színvonalon, megfelelő minőségben, Felhasználó és Bejelentő teljes megelégedettsége mellett nyújtsa. Amennyiben a Felhasználónak vagy Bejelentőnek mégis valamilyen panaszja van a Szolgáltatással, annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát az [ugyfelszolgalat@automatik.hu](mailto:ugyfelszolgalat@automatik.hu) elérhetőségeken közölheti.

A Szolgáltató az 1. pontban meghatározott telefonos elérhetőségén tett szóbeli panaszt lehetőség szerint minél hamarabb megvizsgálja, szükség szerint orvosolja.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató szintén igyekszik minél hamarabb írásban, e-mailben megválaszolni, panaszt elutasító álláspontját adott esetben megindokolhatja.

## 17. Vegyes rendelkezések

A Honlap igénybevételéhez a megfelelő informatikai környezettel kell rendelkeznie, így különösen - szélessávú internet kapcsolattal, - Internet böngésző futtatására alkalmas számítógéppel, mobiltelefonnal, illetve tablettel, - Internet böngészővel (pl. Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Microsoft Edge böngészők legfrissebb verziója).

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként a Felhasználó vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Honlapon nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy a Felhasználó a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

Szolgáltató kötelezettségei teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni.

Szolgáltató Honlapjának megtekintése és az azon való szolgáltatások igénybevétele feltételezi Felhasználó részéről az internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét, valamint a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Honlap használata miatt következett be. Szolgáltató Honlapján lévő esetleges hibákért, elírásokért felelősséget nem vállal.

Szolgáltató adatkezelését GDPR kompatibilis módon végzi, melyről további részletek a közzétett Tájékoztatóban találhatóak.

Szolgáltató fenntart minden, a Honlapja bármely részének, részletének bármilyen módszerrel, történő terjesztésével és másolásával kapcsolatos jogot. Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül tilos a honlapok egészének vagy részeinek bármilyen – a szerzői jogról szóló törvény szerinti – felhasználása (többszörözés, terjesztés, átdolgozás stb.).

A jogosulatlan felhasználás polgári- és büntető jogi következményeket, valamint kártérítési felelősséget von maga után. Felhasználó a Honlap használatával tudomásul veszi, hogy annak bárminemű tartalmának felhasználási engedély nélküli felhasználása esetén a Szolgáltatót kártérítés illeti meg.

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogellenessé válna, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét nem érinti.

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, úgy a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető adott jogról való lemondásnak. Az itt rögzített jogokról történő lemondás csak arra vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat megtételével érvényes. Amennyiben a Szolgáltató alkalmoszerűen nem ragaszkodik szigorúan az ÁSZF valamely feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelent lemondást azoknak a későbbi szigorú betartásáról.

A Szolgáltató mindent elkövet annak érdekében, hogy a közte és a Szolgáltatást igénybe vevő Felhasználó között létrejött szerződésből eredő bármilyen nemű nézeteltérést vagy vitát a felek bíróságon kívül, tárgyalásos úton rendezzenek el. Amennyiben az esetleges jogvita tárgyalásos úton nem rendezhető, a szerződésből eredő jogvitával kapcsolatosan a Felek a jogvitákra nézve kikötik (alávetéses illetékesség) a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

## **18. Záró rendelkezések**

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltató a Szolgáltatást képező üzleti tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Ptk. rendelkezései külön kikötés nélkül is irányadóak.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-fel érintett jogviszonyából eredő követeléseinek behajtása érdekében harmadik fél szolgáltatóhoz forduljon és azt a követelés behajtásával megbízza. A követelés megtérülése érdekében tett intézkedések költségei a Felhasználót terhelik.

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelenné, jogszerűtlenné vagy kikényszeríthetlenné válik, az a fennmaradó rendelkezések érvényességét, jogszerűségét és kikényszeríthetőségét nem érinti.

Amennyiben az ÁSZF-el kapcsolatban bármilyen további kérdése lenne, úgy kérjük, írja meg azt az 1. pontban meghatározott e-mail címünkre.

*Kérjük, hogy csak akkor regisztráljon a Honlapunkon, illetve vegye igénybe Szolgáltatásunkat, amennyiben egyetért a fentiekkel.*

Budapest, 2024. szeptember 1.

**Adriana Automatik Kft.**