

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

## Preambulum

Ha a jelen **Általános Szerződési Feltételekkel**, a **“BIMGO Tracker”** applikáció használatával, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban kérdése merül fel, vagy amennyiben egyedi igényét szeretné velünk megbeszélni, úgy kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot az alább megadott elérhetőségen!

## Szolgáltató (Vállalkozás) adatai

|                                        |                                                    |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Név:                                   | <b>BIMGO Group Kft.</b>                            |
| Székhely és postacím:                  | 1194 Budapest, Zalaegerszeg utca 86.               |
| Adószám:                               | 32301647-2-43                                      |
| Cégjegyzékszám:                        | 03 09 102945                                       |
| Bejegyző bíróság:                      | Fővárosi Törvényszék Cégbírósága                   |
| Ügyfélszolgálat:                       | <a href="mailto:bimgo@bimgo.hu">bimgo@bimgo.hu</a> |
| Tárhelyszolgáltató:                    | Microsoft (SQL szerver)                            |
| Ügyfélszolgálat elérhetősége (magyar): | +3680 204 999; +36(1) 267 4636                     |

## 1) A jelen ÁSZF-ben használt fogalmak

**Felek:** Szolgáltató és az oldalt látogató személy együttesen

**Fogyasztó (Ügyfél, Vásárló):** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki szolgáltatást igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

**Fogyasztói szerződés:** olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül

**Panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

**Szolgáltatás:** termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan - ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában

**Békéltető testület:** tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett

**Vételár:** a szolgáltatásért fizetendő ellenszolgáltatás.

## 2) Az ÁSZF hatálya, elfogadása

A közöttünk létrejött szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek **(a továbbiakban: ÁSZF)** határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF az Önt és bennünket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a fizetési feltételeket és a felelősségi szabályokat.

## A szerződés nyelve, a szerződés formája

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződés nyelve a magyar nyelv.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat a Szolgáltató nem iktatja. A Szerződésre a magyar jog előírásai az irányadóak. Szerződő Fél kizárólag természetes személy lehet, aki betöltötte a 18. életévét.

### 3) Általános szerződési feltételek

A Szolgáltatások igénybevételének szabályai az alábbiakban kerülnek összefoglalásra.

#### Szolgáltatás lényege röviden

A szolgáltató online szoftveres platformot működtet, ami feltelepítve az adott tervező által használt tervező-szoftver alá, rögzíti a felhasználói aktivitásokat. Ezeket a szolgáltató egy adatbázisban tárolja, és az így tárolt információból különböző szűrésekkel és kimutatásokkal támogatja az adott tervező (tervező csapat) munkáját.

A Szolgáltatás részben előfizetéses, részben ingyenes konstrukcióban érhető el a regisztrált, díjfizető Felhasználók számára. Az ingyenes és díjköteles szolgáltatás-részek kiválasztása és üzemeltetése kizárólag a szolgáltató döntés alapján valósul meg, az általa érzékelt piaci érdekek, előnyök figyelembevételével.

A BIMGO Tracker platformot szolgáltató azért fejlesztette ki, hogy egy helyen biztosítsa tervezők számára a szükséges adatokat a hatékonyabb, kontrollálható munkavégzés érdekében. Mivel a rendszer tény adatokból dolgozik, biztos alapra helyezi az esetlegesen szükséges, hatékonyság-javító intézkedéseket.

A szolgáltatás (a továbbiakban **Szolgáltatás**) a Szolgáltatóval (a továbbiakban **Szolgáltató**) szerződéses kapcsolatban álló felhasználók (a továbbiakban Ügyfelek, Vásárlók, **Felhasználók**) számára biztosít elérhetőséget. A szerződéskötés alapja a regisztráció és a jelen ÁSZF elfogadása.

A regisztráló Felhasználóknak a Szolgáltatóval kötött szerződése (jelen ÁSZF) kifejezetten arra irányul, hogy a fenti cél megvalósulásához, a szolgáltatások eléréséhez és egyéb jogi kötelezettség teljesítéséhez (pl. panaszkezelési, számlázás) felületet és háttérrel biztosítson.

A <https://bimgo.hu> weboldal blog tartalma elérhető valamennyi Felhasználó (Vásárló) számára regisztráció nélkül, de a BIMGO Tracker applikáció használata regisztrációhoz kötött: az adatok megadása mindenképpen szükséges, a szerződéskötés elengedhetetlen feltételét képezi. A kért, valamint a szolgáltatás keretében felhasznált adatok: User Name, Revit Version, Command Id, Command Name, RibbonTab, Ribbon Panel, Document Name, Document Type, Active View Name, Active View Type, Transaction Name, Operation, Added ElementIds, Modified ElementIds, Deleted ElementIds, Modified Count, Time Stamp, Added Count, Deleted Count, valamint az elektronikus levélcím, telefonszám, mely a szolgáltatási díj megfizetéséhez kapcsolódó számla kibocsátásához, valamint a kapcsolattartáshoz szükségesek.

Az adatok felhasználása két módon történik:

- Minden felhasználó megismerheti a saját tevékenységére jellemző információkat, amiből tanulhat, amit a saját tevékenysége fejlesztésére fordíthat
- A szoftvert használók összesített (anonim) adatokat, kimutatásokat, statisztikát kaphatnak egy-egy tevékenység elem mások általi használatáról.

Mindezen adatkezelésekről Szolgáltató az [Adatkezelési tájékoztatóban](#) ad részletesebb tájékoztatást.

#### 4) A szerződés létrejötte, a szolgáltatás elérhetősége

A szerződés a Felhasználó részéről a <https://www.bimgo.hu/> weboldalon található Regisztráció kitöltésével és elküldésével, valamint ezzel egyidejűleg az ott található Adatkezelési tájékoztató és a jelen ÁSZF elfogadásával jön létre. Az „elfogadás” a weboldali jelölő négyzetek bejelölésével történik, melyet a rendszer rögzít és tárol: mindkét bejelölés elengedhetetlen feltétele az érvényes regisztrációnak, ill. a jelen szerződés létrejöttének.

**Jelen Szerződési feltételek elfogadásával Ön kijelenti és szavatol a következőért:**

- A regisztráció időpontjában betöltötte a 18. életévét.

- Tudomásul veszi, hogy a regisztráció érvényes beküldésével Ön a Szolgáltató által működtetett Szolgáltatás adatbázisában regisztrálásra kerül. Az ehhez kapcsolódó adatkezelési szabályokról az [Adatkezelési tájékoztatónk](#) ad további információt.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szerződési feltételeket bármikor megváltoztassa. Jelen ÁSZF módosítása esetén, a frissített feltételeket haladéktalanul közzéteszi a weboldal Általános Szerződési Feltételek felületén. A módosított ÁSZF a közzététel napját követő nap nulla órától lép hatályba.

A módosított ÁSZF a hatálybalépését követő regisztrálásra érvényes feltételeket tartalmazza. Nincs befolyással a már regisztrált, a Szolgáltató által visszajelzett és – adott szolgáltatási elemhez kötődő - szolgáltatási díjat megfizető Felhasználókra. Amennyiben egy Felhasználó az előfizetését megszakítja (pl. azzal, hogy nem fizeti az aktuális díjat, és ezért a Szolgáltatásra való jogosultságát elveszíti), később újra folytathatja azt, de az újabb időszakra már a megváltozott feltételek lesznek érvényesek az ő számára is.

## 5) Regisztráció, díjfizetés

**A regisztrációval** és a szolgáltatási díj megfizetésével kap információt a Szolgáltató egy újabb Felhasználó szerződéskötési szándékról, amit e-mailben, haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazol: ezzel megtörténik a szerződéskötés a jelen ÁSZF feltételei szerint.

A Szolgáltató általi késedelmes visszaigazolás mentesíti a Felhasználót az ajánlati kötöttség, valamint a szerződéskötési kötelezettségek alól. Ebben az esetben a Felek egyöntetű döntését követően, újbóli, weboldali regisztrációra és annak 48 órán belüli szolgáltatói visszaigazolására van szükség a szerződéskötéshez.

**A szolgáltatási díj** megfizetése nem feltétele a szolgáltatás igénybevételének. Szolgáltató - a saját üzletpolitikai döntése alapján, bármikor - megadhat a Felhasználók számára ingyenes időszakot.

A Felhasználó dönthet úgy, hogy csak az ingyenesen elérhető szolgáltatást veszi igénybe, nem fizet elő a prémium szolgáltatási körre. E döntését előfizetés vásárlásával bármikor megváltoztathatja.

### Az aktuális díj a weboldalon látható.

Az első havi díj megfizetésére előre, a regisztrációkor van lehetőség oly módon, hogy az előfizetési folyamat részeként a rendszer egy online fizetési szolgáltatóhoz irányítja a Felhasználót. A Szolgáltató online fizetési partnere a Stripe és a PayPal..

Az első havi díjat követő minden további havidíj beérkezettnek tekintendő abban az esetben, ha arról az online fizetési szolgáltató jelzést küld Szolgáltató részére. Szolgáltató nem kap részletes információt, ügyfél-számla és bankkártya adatokat, mindössze a díjfizetés tényéről kap igazolás a fizetési szolgáltatótól.

A havidíjak esedékessége minden hónapban megegyezik a kezdő díj napjával. Példa: a január 16-án megkezdett szolgáltatás (első havidíj beérkezése) azt jelenti, hogy a Felhasználó számára minden további díjfizetés adott hónap 16-án válik esedékessé.

Valamennyi beérkezett díjról Szolgáltató számlát állít ki és küld e-mailben a Felhasználó részére, az általa megadott e-mail címre. A folyamat automatikus. Amennyiben a megadott e-mail cím rossz (pl. elírás miatt) és a Felhasználó azt három napon belül nem kapta meg, jelezze ezt Szolgáltató részére! Szolgáltató a javított e-mail címre haladéktalanul ismét elküldi a számlát. A számlának ebből eredően késedelmes megkapásához kapcsolódó – pl, ha ez a Felhasználó számára valamilyen problémát okoz - minden felelősség a Felhasználót terheli.

**Késedelmes díjfizetés vagy a díjfizetés teljes elmaradása** esetén Szolgáltató a következőképpen jár el:

- az aktuális díj 4 (négy) naptári napot elérő és azt meghaladó késedelme esetén írásban (e-mail) küld jelzést a Felhasználó részére
- abban az esetben, ha Felhasználó ezt figyelmen kívül hagyva, az elmaradt díjat nem pótolta, Szolgáltató a 8. (nyolcadik) napot követően megvonja tőle a hozzáférést. A regisztráció nem kerül törlésre, a Felhasználó a díj pótlásával folytathatja a szolgáltatás igénybevételét. Az esedékesség

napja szerinti következő díj megfizetésére irányuló kötelezettség nem változik attól, hogy esetleg az előző díj késve érkezett a Szolgáltatóhoz.

**Kivétel a díjfizetési kötelezettség alól:** Szolgáltató saját üzleti megfontolása alapján, meghatározhat díjmentes próbaidőszakot a Szolgáltatás megkezdésekor. Erre vonatkozóan minden esetben tájékoztatást ad a weboldalon mindaddig, amíg erre lehetőséget lát. Egy ilyen próbaidőszak 8 napos, és addig elérhető (addig kezdhető meg egy adott Felhasználó által), amíg ez a weboldalon olvasható. Szolgáltató dönthet úgy, hogy ez egy állandó (folyamatosan elérhető) belépési akció minden új Felhasználó számára.

A Szolgáltató előzetes értesítés nélkül a Szolgáltatás díja változtatásának jogát fenntartja. Szolgáltató nem vállal felelősséget a gondossága ellenére és/vagy az informatikai rendszer hibájából eredően nyilvánvalóan hibásan feltüntetett árért. **Nyilvánvalóan hibásan feltüntetett** árnak minősül különösen:

- 0 Ft-os ár,
- kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár,
- az olyan esetek, amikor nyilvánvaló, hogy a Szolgáltatás nem az igazolható piaci áron került feltüntetésre és a Szolgáltató nem kedvezménnyel értékesíti a Szolgáltatást

Igazolt piaci árnak a weboldalon az utolsó harminc napon megjelenített ár jelenti, adott szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan.

**Hibás ár feltüntetése esetén** Szolgáltató felajánlja, a Szolgáltatás valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely információ birtokában a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a szolgáltatást vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

Amennyiben Szolgáltató és a Felhasználó között a hibás áron létrejött a szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés, Szolgáltató a szerződést felmondhatja, illetve megtámadhatja, amennyiben a valós áron nem tud megállapodni a Felhasználóval.

**További szabályok:** Szolgáltató fenntartja magának a weboldalon rögzített minden kommunikáció felügyeleti jogát, valamint a jogot arra, hogy a jelen ÁSZF-ben meghatározott okokból (lásd alább) eltávolítson bármely információt.

Szolgáltató fenntartja az új Felhasználó általi szerződés-ajánlat elutasításának, valamint a már meglévő Felhasználó regisztrációja törlésének jogát.

A jelen Szerződésben (Ászf) foglaltak alapján a regisztrált Felhasználók felelnek az általuk adott valamennyi információ hitelességéért. Hamis, valamint jogsértő adatok adása e Szerződés azonnali hatályú felmondását és a regisztrált személy kizárását, a regisztráció törlését vonja maga után.

**A jelen ÁSZF révén létrejött megállapodás elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül,** amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak.

A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá is tartozhat, amennyiben a Felhasználó fogyasztónak minősül. Ilyen esetben a Szolgáltató szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

**Külföldi vásárló (Felhasználó) esetén:**

- A Szolgáltató nem különbözteti meg az értékesítés során a Magyarország területén és az azon kívül az Európai Unió területén belüli vásárlókat.
- A Magyarországon kívüli vásárlásra is jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak a vonatkozó 2018/302/EU rendelet előírásaival együtt.
- A külföldi értékesítés során a kommunikáció és a vásárlás nyelve a magyar nyelv, Szolgáltató nem köteles a vásárló tagállami szerinti nyelven kommunikálni Vásárlóval.

- A Szolgáltató nem köteles megfeleljen a Vásárló tagállama szerinti nemzeti jogban az érintett Szolgáltatással kapcsolatban meghatározott szerződésen kívüli követelményeknek.
- Vásárló a jelen ÁSZF szerint élhet jogérvényesítési lehetőségeivel. A fizetés az Szolgáltató által meghatározott pénznemben valósul meg.

## **6) A weboldal és applikáció használatához kapcsolódó személyes adatokról**

A jelentkezés folyamán Ön által (mint Felhasználó) megadott személyes adatokat a Szolgáltató mindaddig kezelni fogja, amíg Ön a szolgáltatást igénybe veszi, ill. ennek befejezését (értsd: a szerződés teljesítését) követő öt évig, valamint addig, amíg a díjfizetéshez kapcsolódó számviteli jogszabály ezt előírja számára (a jelenleg hatályos szabályok alapján 8 évig).

A Szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó személyes adatok kezelésének jogalapja a regisztráció beküldésekor a Felhasználó által megadott adatkezelési hozzájárulás (GDPR 6. cikk (1) bek. a. pont szerint), míg az igénybevétel további, teljes folyamatában a jelen Szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk, (1) bek. b. pont alapján). A szerződéses kapcsolat fenntartása érdekében a felek közötti e-mail és telefonos elérhetőség fennmaradása elengedhetetlen.

Szolgáltató az adatkezeléséről Adatkezelési tájékoztatót tesz közzé a weboldalon és kéri, hogy ezt minden Felhasználó (a szolgáltatás iránt érdeklődő) személy figyelmesen tekintse át, mielőtt regisztrál.

**A Szolgáltató által a regisztrációhoz és a Szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódóan kezelt személyes adatok köre:**

- vezeté- és keresztnév
- számlázási adatok,
- kapcsolattartási adatok (e-mail)

## **7) A regisztráció és a Szolgáltatás igénybevételének általános feltételei**

- a) Annak megerősítése, hogy a regisztráló kívánó személy az ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató tartalmát ismeri és elfogadja (bejelölések a weboldalon).
- b) Szolgáltató a szerződéskötést e-mailben visszaigazolja, a Felhasználó által megadott e-mail címre küldve.
- c) Felhasználó nem másolhatja le sem egészében, sem részben a weboldalon található információkat a jelen ÁSZF-ben rögzítettől eltérő célból. A jelen ÁSZF letöltésének nincs akadálya.
- d) Semmilyen módon nem adhatja át, ruházhatja át, oszthatja meg felhasználói jogosultságait és/vagy jogosíthat fel bármely harmadik személyt a szolgáltatás helyette történő használatára.
- e) Nem tölthet fel a Szolgáltató vagy a Szolgáltatást igénybe vevő más Felhasználó részére olyan anyagokat, amelyek vírust tartalmaznak, vagy szerzői jogi védelem alá esnek.
- f) Nem használhat olyan berendezést, szoftvert vagy programot, melyek megkísérelnek beavatkozni a weboldal/applikáció rendeltetésszerű használatába.
- g) A weboldali regisztrációs űrlap szabad szöveges részében tilos a közízlést sértő magatartás, a faji előítéletre való buzdítás vagy az ilyen eszmék népszerűsítése. Tilos egyéb oldalak, vagy a felhasználó saját oldalának, szolgáltatásának reklámozása. Tilos saját, vagy más különleges személyes adatainak megjelenítése. Tilos a más felhasználók felé folytatott személyes és célzott, sértegető kommunikáció.
- h) A Felhasználónak tilos többszörös jelentkezést létrehoznia a Szolgáltató megtévesztése céljából.
- i) Amennyiben a Felhasználó a fenti szabályok bármelyikét megsérti, úgy Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatáshoz való hozzáférés zárolására, a Szolgáltatásból való kizárásra akár részben, akár egészben, időszakosan vagy véglegesen, kártérítés vagy bármely visszafizetés nélkül, az esetleges büntető- és/vagy polgári jogi következmények mellett.

## **8) A Szolgáltatás használata során lehetséges jogsértések és a felelősség**

Szolgáltató törekszik a szolgáltatás folyamatos és hibamentes üzemeltetésére, ugyanakkor kizárja a felelősségét a szolgáltatás – rajta kívül álló okból bekövetkező - hibás vagy nem rendeltetésszerű működéséből eredő bármely következmény vonatkozásában, így különösen a Szolgáltatás üzemelésében

beálló kimaradás, a használattal összefüggésben történő számítógép-meghibásodás, valamint tőle független személyek által megvalósított, információs rendszerek biztonságát sértő magatartások esetén.

#### **9) A jelen Szerződés megszűnése, az elállás joga**

- a) A Szolgáltatást igénybe vevő Felhasználó tudomásul veszi, hogy az ÁSZF (lásd. 1-8. pontban foglaltak bármelyike) megszegése esetén a regisztráció törlésre, az érvényes szerződése felmondásra kerülhet. A Szolgáltató kizárja a felelősséget minden, esetlegesen abból eredő kárért, ha a Felhasználó a jelen ÁSZF feltételeibe ütköző magatartása vagy jogszabály megsértése miatt a szerződés a Szolgáltató által felmondásra került.
- b) A Felhasználó jogában áll a szerződést a Szolgáltatás igénybevételét követően felmondani, de ehhez kapcsolódóan díj visszatérítés nem illeti meg.
- c) Szolgáltatónak nem áll jogában a megkezdett Szolgáltatást egyoldalúan felmondani. Ez alól kizárólag a Felhasználó szándékos szerződésszegése jelent kivételt a fentebb (első sorban, de nem kizárólag a 7. pontban) rögzített feltételek megsértése esetén. A szerződés e pont szerinti felmondása esetén a Szolgáltatót megilleti az adott Felhasználó által megfizetett szolgáltatási díj teljes összege.

#### **Fogyasztónak (természetes személy Felhasználónak) minősülő vásárlót elállási jog illet meg.**

- d) Ha a Fogyasztó (vásárló) elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek útján a Szolgáltató részére. Ebből a célból Vásárló felhasználhatja a jelen ÁSZF mellékletében található elállási nyilatkozat mintát is. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.
- e) A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 1. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.
- f) Mindkét esetben a Szolgáltató emailben haladéktalanul visszaigazolja a Vásárló elállási nyilatkozatának megérkezését.
- g) Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Vásárló az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

#### **10) Panaszkezelés**

A szolgáltatás során esetlegesen felmerülő panaszát a Felhasználó a jelen ÁSZF-ben rögzített elérhetőségek valamelyikén teheti meg. A Panaszkezelés minden esetben térítésmentes.

##### **a.) Szóbeli panasz**

A szóbeli (telefon közölt) panaszt Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben a panaszkezelés módjával a panaszos nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincsen lehetőség, úgy a panaszról Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, és annak tartalmát egyeztetni a panaszossal. A jegyzőkönyv másolati példányát átadja részére. A panaszt - annak beérkezését követően – a Szolgáltató megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontjáról a benyújtástól számított 30 napon belül, indokolással ellátott választ küld.

A panaszról készült jegyzőkönyv a következő adatokat tartalmazza:

- a panaszos nevét;
- a lakcímét vagy levelezési címét;
- a panasz előterjesztésének idejét, módját;
- a panasz részletes leírását

##### **b.) Írásbeli panasz**

- Írásbeli panasz esetén a panasz ügyet a beérkezést követően Szolgáltató megvizsgálja és vizsgálat eredményéről a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli választ küld (e-mailben) a panaszos részére.

- A panaszt a Szolgáltató a hatályos jogszabályi előírások alapján a vizsgálja meg, utasítja el, vagy orvosolja.
- Válaszlevelében kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokaira. A tájékoztatást egyértelmű, közérthető indokolással látja el, melynek során egyszerű nyelvezetet használ, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. Törekszik arra, hogy válaszlevelében valamennyi kifogására érdemi választ adjon.
- A panaszkezelés során Szolgáltató a panaszos által megadott adatokat az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.
- Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat Szolgáltató három évig archiválja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) a leselejtezi.
- A panasz nyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használja fel.

### Békéltető testületi jogorvoslat

Amennyiben a panasz teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, vagy a panaszos bármilyen fogyasztói panaszt kíván benyújtani, úgy a területileg illetékes járási kormányhivatalhoz fordulhat. Erről bővebb információ az alábbi linken érhető el: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/panasz-munkacsoport>

A Fogyasztónak panasza esetén lehetősége van a lakóhelye szerinti békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

| Békéltető testület neve                                  | Békéltető testület székhelye, címe:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Illetékességi terület                 |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Budapesti Békéltető Testület</b>                      | <b>Budapest</b><br>Budapesti Békéltető Testület<br>Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131<br>Fax száma: (1) 488-2186<br>Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika Honlap cím: <a href="https://bekeltet.bkik.hu/">https://bekeltet.bkik.hu/</a><br>E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a>                                                                                                         | <b>Budapest</b>                       |
| <b>Baranya Vármegyei Békéltető Testület</b>              | <b>Pécs</b><br>Baranya Vármegyei Békéltető Testület<br>Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.<br>Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422<br>Fax száma: (72) 507-152<br>Elnök: Dr. Bércesi Ferenc<br>Honlap cím: <a href="http://www.baranyabekeltetes.hu">www.baranyabekeltetes.hu</a><br>E-mail cím: <a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a><br><a href="mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu">kerelem@baranyabekeltetes.hu</a> | <b>Baranya vármegye,</b>              |
|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Somogy vármegye,</b>               |
|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Tolna vármegye</b>                 |
| <b>Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület</b> | <b>Miskolc</b><br>Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület<br>Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.<br>Telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek); 501-871 (folyamatban lévő ügyek)<br>Elnök: Dr. Tulipán Péter<br>Honlap cím: <a href="http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu">www.bekeltetes.borsodmegye.hu</a><br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a>                                                                      | <b>Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye,</b> |
|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Heves vármegye,</b>                |
|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Nógrád vármegye</b>                |
| <b>Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület</b>      | <b>Szeged</b><br>Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület<br>Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.<br>Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Békés vármegye,</b>                |
|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Bács-Kiskun vármegye,</b>          |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                 |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                | Fax száma: (62) 426-149<br>Elnök: Dr. Horváth Károly<br>Honlap cím: <a href="http://www.bekeltetes-csongrad.hu">www.bekeltetes-csongrad.hu</a><br>E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a>                                                                                                                                                                                         | Csongrád-Csanád vármegye        |
| Fejér Vármegyei Békéltető Testület             | <b>Székesfehérvár</b><br>Fejér Vármegyei Békéltető Testület<br>Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.<br>Telefonszáma: (22) 510-310<br>Fax száma: (22) 510-312<br>Elnök: Dr. Vári Kovács József<br>Honlap cím: <a href="http://www.bekeltetesfejer.hu">www.bekeltetesfejer.hu</a><br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a> ; <a href="mailto:fmkik@fmkik.hu">fmkik@fmkik.hu</a>           | Fejér vármegye,                 |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Komárom-Esztergom vármegye,     |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Veszprém vármegye               |
| Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület | <b>Győr</b><br>Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület<br>Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.<br>Telefonszáma: (96) 520-217<br>Elnök: Dr. Bagoly Beáta<br>Honlap cím: <a href="https://gymsmkik.hu/bekelteto">https://gymsmkik.hu/bekelteto</a><br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu">bekeltetotestulet@gymskik.hu</a>                                                                              | Győr-Moson-Sopron vármegye,     |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Vas vármegye,                   |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zala vármegye                   |
| Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület       | <b>Debrecen</b><br>Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület<br>Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.<br>Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.<br>Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745<br>Fax száma: (52) 500-720<br>Elnök: Dr. Hajnal Zsolt<br>Honlap cím: <a href="https://www.hmbekeltetes.hu">https://www.hmbekeltetes.hu</a><br>E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto@hbkik.hu">bekelteto@hbkik.hu</a> | Jász-Nagykun-Szolnok vármegye,  |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Hajdú-Bihar vármegye,           |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye |
| Pest Vármegyei Békéltető Testület              | <b>Budapest</b><br>Pest Vármegyei Békéltető Testület<br>Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.<br>Telefonszáma: +36 1 792 7881<br>Elnök: Dr. Koncz Pál<br>Honlap cím: <a href="http://www.pestmegyeibekelteto.hu">www.pestmegyeibekelteto.hu</a> ;<br><a href="http://www.panaszrendezes.hu">www.panaszrendezes.hu</a><br>E-mail cím: <a href="mailto:pmbekelteto@pmkik.hu">pmbekelteto@pmkik.hu</a>                  | Pest vármegye                   |

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testületi eljárásban, egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha

aa) a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

ab) a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve, ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a Fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

A Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles Fgytv-ben meghatározott tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Amennyiben a Fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a Fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

## **11) Egyéb rendelkezések, szerzői jogok**

- Nem jelenti a szerződésszegés jóváhagyását vagy nem ad alapot egyéb más szerződésszegésre, ha a Szolgáltató nem lép fel haladéktalanul egy esetleges szerződésszegő magatartás ellen.
- Jelen dokumentum tartalmazza a Felek között létrejött teljes megállapodást. Ha valamely illetékes hatóság jelen Megállapodás bármely rendelkezését akár részben, akár egészében érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak tartja, az érintett rendelkezés fennmaradó része, továbbá a Megállapodás további rendelkezései érintetlenül hatályban és érvényben maradnak.
- Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét a szolgáltatás igénybe vevője által, tevékenysége során másnak okozott károkért.
- Nem minősül szerződésszegésnek a Szolgáltató működése során fellépő, ellenőrzési körén kívül eső okra visszavezethető üzemzavar, azonban az adott helyzetben tőle elvárható szükséges lépéseket haladéktalanul köteles megtenni az üzemzavar elhárítása érdekében.
- A Szolgáltató a vele szerződéses viszonyban lévő szolgáltató és tárhelyszolgáltató működéséből eredő üzemzavar vagy működés átmeneti/ tartós leállása esetében felelősségét teljes mértékben kizárja, az ebből eredő károk érvényesítése kizárólag és közvetlenül a szolgáltatóval szerződéses viszonyban lévő szolgáltatóval/ tárhelyszolgáltatóval szemben érvényesíthetőek.
- Szolgáltató vállalja azonban, hogy haladéktalanul tájékoztatást a működési rendellenesség okáról, helyreállításának várható időtartamáról és haladéktalanul felszólítja a normál működés helyreállítására a vele szerződéses viszonyban lévő szolgáltató és tárhelyszolgáltatót.
- A weboldal egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai és a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog védelme alatt állnak.
- Szolgáltató a feljogosított felhasználója a weboldalon, valamint a weboldalon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak, bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a

weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, megvalósítást).

- A weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Felhasználónak (Vásárlónak) a weboldal szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására.
- Adatkezeléssel kapcsolatos észrevételeit, panaszait a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11; [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) felé teheti meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatás bármely tartalmi elemét bármikor előzetes figyelmeztetés nélkül módosítsa vagy megszüntesse, azok megjelenését, tartalmát, működését megváltoztassa, azon hirdetést, saját szolgáltatásait bemutató vagy egyéb tartalmat helyezzen el.

A Szolgáltatás működtetése és üzemeltetése az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezései alapján történik.

A Szolgáltatás működéssel kapcsolatos problémák az ügyfélszolgálatnak jelezhetők a fentebb megadott elérhetőségeken.

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogszabályok, elsődlegesen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. Törvény szabályai az irányadók.

Budapest, 2025.november 25.

MELLÉKLET:

## **Elállási nyilatkozat minta**

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa el a Szolgáltatóhoz)

**Címzett:**

**Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan:**

**Megrendelés időpontja /átvétel időpontja:**

**Fogyasztó(k) neve:**

**Fogyasztó(k) címe:**

**A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag írásban történő értesítés esetén):**

**Dátum:**