



DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irattározó Korlátolt Felelősségű Társaság

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
„Elektronikus másolatkészítés és digitális archiválás”**

Jelen Általános Szerződési Feltételekben használt rövidítések, személyek és jogszabályok jegyzéke:

Alkalmazás	a Szolgáltató által üzemeltetett DOQdrive alkalmazás
ÁSZF	jelen Általános Szerződési Feltételek
Bizalmi törvény	az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény
dokumentum	szöveg, hang-, képi vagy audiovizuális felvétel formájában tárolt dokumentum
eIDAS rendelet	a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló 910/2014/EU rendelet
elektronikus dokumentum	elektronikus formában, különösen szöveg, hang-, képi vagy audiovizuális felvétel formájában tárolt bármilyen tartalom
e-Ügyintézési törvény	az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény
Felek	a Szolgáltató és az Ügyfél együttesen
GDPR	az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
GKM rendelet hitelesítés	a digitális archiválás szabályairól szóló 114/2007. (XII. 29.) GKM rendelet olyan elektronikus folyamat, amely lehetővé teszi az elektronikus adatok eredetének és sértetlenségének az igazolását;
Honlap	http://doqdrive.com/
Kormányrendelet	az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet
Nyvtv.	a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény
okmányazonosító adatok	minden olyan adat, amely az Ügyfél által személyazonosítás céljából átadott okmány valóságának ellenőrzésére szolgál
Ptk.	a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
Pp.	a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény
Rendelet	a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
Szaztv.	a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény
személyazonosító adatok	minden olyan adat, amely az Ügyfél személyes jogának és a Szolgáltató Személy- és Okmányazonosító Szabályzatának előírásai szerint az Ügyfél azonosítására alkalmas
Szolgáltató	DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irattározó Kft.
Termék	a Szolgáltató által üzemeltetett DOQdrive alkalmazás segítségével igénybe vehető szolgáltatás
Ügyfél	jelen ÁSZF 1.7. pontban meghatározott, a Ptk. által elismert természetes személynek nyújtott elektronikus másolatkészítési és hitelesítési, illetve digitális archiválási szolgáltatás igénybevevője

Jelen **ÁSZF** célja, hogy meghatározza a **Szolgáltató**, valamint az **Ügyfél** jogait és kötelezettségeit.

Jelen szerződési feltételek a Szolgáltató által, több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre kerülnek meghatározásra, melyet a felek egyedileg nem tárgyalnak meg, így azokra irányadóak a **Ptk.** vonatkozó rendelkezései. A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a jelen ÁSZF elfogadásával egyidejűleg azt az Ügyfél magára nézve kötelezőnek ismeri el és a szolgáltatás teljesítése során a jelen ÁSZF rendelkezéseit irányadónak kell tekinteni.

Jelen ÁSZF a **Rendelet** 1. § (1) bekezdés szerinti fogyasztói szerződés a **Rendelet** 9. § (1) bekezdés szerinti szerződéskötést megelőző tájékoztatásnak minősül.

Jelen ÁSZF a Szolgáltató által üzemeltetett Honlapon részletezett és DOQdrive alkalmazáson keresztül használható elektronikus kereskedelmi szolgáltatás igénybe vételének részletes szabályait tartalmazza.

A Szolgáltató ezúton tájékoztatja az Ügyfelét, hogy:

- az ÁSZF kizárólag elektronikus formában érhető el;
- az ÁSZF alapján történő szerződéskötés nyelve a magyar – amennyiben jelen ÁSZF más nyelvre is lefordításra kerül és a fordítások között eltérés van, akkor is a magyar nyelvű szöveg az irányadó;
- az ÁSZF alapján létrejövő szerződés az ÁSZF 2. pontjában szereplők szerint elektronikus úton kerül megkötésre;
- az ÁSZF 2018. május 25. napjától visszavonásig hatályos;
- az ÁSZF teljes terjedelmében az alábbi linken tölthető le:
http://hu.greenarchive.com/pdf/aszf_termeszetes_szemelyek_reszere.pdf

Szolgáltató Honlapján a szolgáltatás saját oldalán tájékoztatja az Ügyfelet a Rendelet 9. § (1) bekezdés szerinti kötelezettségei közül az alábbiakról:

- a Termék lényeges tulajdonságairól, a Terméknek megfelelő mértékben;
- a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről.

Szolgáltató felhívja az Ügyfelek figyelmét, hogy a Honlapon a Termék természetes személy számára ingyenesen, díjfizetési kötelezettség nélkül vehető igénybe jelen ÁSZF előírásainak betartásával.

A Termékről bővebb felvilágosítást a Vállalkozás ügyfélszolgálatára nyújt!

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

1.1. A Szolgáltató neve és címe

DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irattároló Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.
Cégjegyzékszám: Cg.01-09-930144

1.2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Személyes ügyintézés

Ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási időben áll az Ügyfelek rendelkezésére. A Központi Ügyfélszolgálati iroda címe és nyitva tartása:

1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.

Munkanapokon: 09:00-16:00

Telefonos ügyintézés

Telefonon keresztül az Ügyfélszolgálat +36 70 311 0864 számon hívható, amelyen egyben a hibajelentések is megtehetőek.

A telefonszám minden magyarországi hálózathoz normál díjjal hívható.

Elektronikus úton

A Szolgáltató lehetővé teszi az Ügyfelek részére az online, interneten történő ügyintézés is. Ennek lehetőségét a Szolgáltató azonban kizárólag az érvényes és hatályos megbízással rendelkező és a szolgáltatást igénybe vevő Ügyfelek számára biztosítja a „MY DOQDRIVE” menüpont alatt.

Írásban

Postai úton: 1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.

E-mailen: info@doqdrive.com

1.3. Hibabejelentő elérhetősége

Az Ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen észlelt hibát a Szolgáltató által működtetett, az 1.2. pontban felsorolt címeken, telefonszámon, illetve e-mail címen jelentheti be.

1.4. Szolgáltató internetes honlapjának elérhetősége

<http://doqdrive.com/>

1.5. Szolgáltató és a szolgáltatás felügyeleti szerveinek elérhetősége

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (mint Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja).

2017. január 1-jétől a Fogyasztók a területileg **illetékes járási hivatalokhoz** is fordulhatnak panasszal az érintettek. **Elérhetőségeket itt találhatnak:** <http://jarasinfo.gov.hu/>.

Gazdasági Versenyhivatal

honlap: www.gvh.hu

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

cím: 1054. Budapest, Alkotmány u. 5.

tel: (+36 1) 472 8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

honlap: www.naih.hu

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

tel: (+36 1) 391 1400

Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

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

cím: 1051 Budapest, Nádor u. 28.

tel.: (+36 1) 354 4800

Pest Megyei Békéltető Testület

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

Telefon- és faxszámok: (+36-1) 269-0703 / (+36-1) 784-3076 / (+36-1) 784-3149

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Levelezési cím: Pest Megyei Békéltető Testület, 1364 Budapest, Pf.: 81

1.6. Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató jelen ÁSZF-et Honlapján a <http://doqdrive.com/> oldalon és az Ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azt bárki korlátozás nélkül megismerheti.

1.7. Az ÁSZF hatálya

Tárgyi hatály

Jelen ÁSZF a Szolgáltató itt megnevezett szolgáltatására terjed ki:

- az ÁSZF 3.1. pontjában részletezett hiteles elektronikus másolatkészítés természetes személy megbízók részére

- az ÁSZF 3.2. pontjában részletezett elektronikus dokumentumok hitelesítése természetes személy megbízók részére
- az ÁSZF 3.3. pontjában részletezett digitális archiválási adatfeldolgozás természetes személy megbízók részére

Elektronikus másolatkészítés és digitális archiválási adatfeldolgozás Ügyfelek részére, mely magában foglalja a dokumentumról történő hiteles elektronikus másolat készítését jelen ÁSZF 3. pontjában foglaltak szerint.

Személyi hatály

Szolgáltató jelen ÁSZF alapján, a 3. pontban meghatározott szolgáltatást nyújtja Ügyfelei részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed mind a Szolgáltatóra, mind az Ügyfélre.

Ügyfél csak az a Ptk. szerinti természetes személy lehet, aki 18. életévét betöltötte, valamint cselekvőképességgel rendelkezik. Ügyfél a szolgáltatás igénybe vételével egyben arról is nyilatkozik, hogy megfelel az ügyfélle válás feltételeinek, Szolgáltató csak a 2. pontba foglaltak szerint ellenőrzi a nyilatkozat valóságtartalmát (18. életév betöltése). Szolgáltató az Ügyfél cselekvőképességét Ügyfél nyilatkozata alapján vélelmezi – az Ügyfél által valótlannal állított cselekvőképességből fakadó károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget, kivéve, ha hitelt érdemlően tudomására jutott, hogy Ügyfél cselekvőképesség korlátozott vagy az Ügyfél cselekvőképtelen és a szerződést nem bontotta fel azonnali hatállyal.

Abban az esetben, ha az Ügyfélről hitelt érdemlően Szolgáltató tudomására jut, hogy nem felel meg az Ügyfélle válás feltételeinek, úgy Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján létrejövő szerződést azonnali hatállyal felbontja.

Jelen ÁSZF szerint Ügyfél nem lehet jogi személy – Szolgáltató szolgáltatását jogi személyek számára az alábbi linken letölthető ÁSZF szerint biztosítja:

http://hu.greenarchive.com/pdf/aszf_jogi_szemelyek_reszere.pdf

Időbeli hatály

Jelen ÁSZF hatálya 2018. május 25-től visszavonásig hatályos.

2. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

A jelen ÁSZF-ben meghatározott Terméket igénybe venni kívánó természetes személy és Szolgáltató között a szerződés megkötésével jön létre jogviszony.

2.1. A szerződés megkötésének előfeltételei – a személyazonosítás

Ahhoz, hogy a természetes személy Ügyfélle válhasson, először köteles letölteni az Android és az iOS platformra is elérhető DOQdrive alkalmazást okoskészülékére. A szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges regisztrációs folyamat csak és kizárólag Android vagy iOS operációs rendszert futtatható okoskészülék segítségével érhető el!

Az alkalmazás letöltését követően az Ügyfélle válni szándékozó természetes személy köteles regisztrálni az alkalmazás használatával.

Ezt követően Szolgáltató Személy- és okmányellenőrzési szabályzata szerint elvégzi az Ügyfélle válni szándékozó természetes személy személyazonosságának és okmányának ellenőrzését.

2.2. A szerződés létrejötte

Amennyiben az Ügyfélle válni szándékozó természetes személy személyazonosságának és okmányának ellenőrzése sikeresen megvalósul, úgy a Szolgáltató visszaigazolja a regisztráció sikerességét az Ügyfélle válni szándékozó természetes személy e-mail címére, majd az Ügyfélle válni szándékozó természetes személy ezt követően a regisztráció során megadott felhasználónév és jelszó segítségével belép az

alkalmazásba. A belépést követően az Ügyféllel való szándékozó természetes személy – ha ezt a regisztráció során nem tette meg, úgy – köteles megadni a kapcsolattartási címét. Ezt követően a Ügyféllel való szándékozó természetes személy Ügyféllel válik és létrejön a Szolgáltató és az Ügyfél közötti, jelen ÁSZF szerinti szerződés.

A szerződés csak elektronikus formában jön létre a Felek között. Amennyiben az Ügyféllel való szándékozó természetes személyt Személy- és okmányellenőrzési szabályzatába foglaltak szerint személyes megjelenése során azonosítja az Ügyfélszolgálaton a Szolgáltató, a regisztráció folyamata abban az esetben is elektronikus úton, az alkalmazás segítségével történik, tehát a szerződés ebben az esetben is elektronikus formában jön létre.

2.3. A szerződés időtartama

A szerződés csak határozatlan időtartamra jöhet létre a Felek között, határozott időre a szolgáltatást nem lehet igénybe venni – de a szerződés jelen ÁSZF szerint bármikor felbontható.

3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A szolgáltatás megrendelése esetén az Ügyfél jogosulttá válik a jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározott szolgáltatás igénybevételére.

Szolgáltató a szerződés alapján az alkalmazás segítségével egyedi dedikált hozzáférést biztosít Ügyfél részére a szolgáltatásához tárhely létrehozásával. A szolgáltatás a Szolgáltató Honlapján és az alkalmazáson keresztül is elérhető és igénybe vehető.

Szolgáltató jelen ÁSZF 3.1., 3.2. és 3.3. pontjában meghatározott szolgáltatásokat nyújtja. Ügyfél a jelen ÁSZF szerinti szerződés megkötésével megbízza Szolgáltatót, hogy nevében:

- az elektronikus dokumentumot hitelesítő záradékkal lássa el a Kormányrendelet 55. § (2) szerint
- az elektronikus dokumentumra minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzőt helyezzen el a Kormányrendelet 55. § (4) szerint
- az elektronikus dokumentumot időbélyeggel lássa el,
- az elektronikus dokumentumot digitálisan archiválja a GKM rendelet szerint
- gondoskodjon az elektronikus aláírás érvényességének ellenőrzéséről, majd a Bizalmi törvény és az eIDAS rendelet szerinti minősített szolgáltató által kibocsátott időbélyegzőt elhelyeztetni az elektronikus dokumentum aláírásán.

A Szolgáltató szolgáltatása nyújtása során a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatosan a GDPR rendelkezéseinek megfelelő előírásokat alkalmazza jelen ÁSZF 10. pontja és 3. sz. melléklete szerint.

Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy 3.1. és 3.2. pontokba foglalt szolgáltatása a Pp. 323. § szerinti közokiratokra nem terjed ki! Közokiratot és elektronikus közokiratot is csak a Pp.-ben nevesített szervezetek, így bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állíthat ki.

Papíralapon kiállított közokiratról elektronikus másolatot az Ügyfél a Pp. 327. § szerint nem készíthet úgy, hogy az joghatás kiváltására alkalmas legyen, ugyanis a jogszabály kimondja, hogy a jogi személy által készített másolat bizonyító ereje nem egyezik meg az okiratéval, ha a másolat közokiratról készült. Közokiratról elektronikus másolatnak csak abban az esetben van az eredeti közokiratéval azonos bizonyító ereje a Pp. 324. § (1) alapján, ha a másolatot közokirat kiállítására jogosult vagy megőrzésére hivatott szerv, továbbá ha ezek ellenőrzése mellett más személy vagy szervezet készítette, valamint, ha azt az E-ügyintézési tv. szerinti hiteles másolatkészítés központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás szabályai szerint készítették.

Ugyanígy nem válik közokirattá és így nem hitelesíthető az elektronikus dokumentum, mert a Pp. 323. § (4) alapján elektronikus okirat csak akkor válik elektronikus közokirattá, ha azon a közokirat kiállítására jogosult helyezi el minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását, bélyegzőjét és időbélyegzőjét.

Az Ügyfél ezért a 3.1. és 3.2. pontokba foglalt szolgáltatást csak és kizárólag a Pp. 326. § szerinti egyszerű magánokiratokra nyújtja, amelyek a szolgáltatás igénybe vételével válnak a Pp. 325. § szerinti teljes bizonyító erejű magánokirattá.

Az Ügyfél a 3.3. pontba foglalt szolgáltatást azonban elektronikus közokiratra nézve is igénybe veheti az ott foglaltak szerint.

Jelen ÁSZF elfogadásával az Ügyfél ezt tudomásul veszi.

3.1. Elektronikus másolatkészítési szolgáltatás

Elektronikus másolat készítésének szabályai

Szolgáltató tevékenységét a Kormányrendelet előírásai szerint végzi.

Az elektronikus másolatkészítés során a Kormányrendeletben meghatározott másolatkészítő az Ügyfél. A papíralapú dokumentumról történő elektronikus másolatkészítés során a másolatkészítő biztosítja a dokumentum és az elektronikus másolat a Kormányrendelet 2. § 5. pontja szerinti képi megfelelést, a Kormányrendelet 55. § (1) bekezdése szerinti másolatkészítő az Ügyfél.

Elektronikus másolat készítés folyamata

Ügyfél a papíralapú dokumentumról történő digitalizálás során elkészíti az elektronikus másolatot, megállapítja a papíralapú dokumentum és az elektronikus másolat képi megfelelést.

A szolgáltatás során digitalizálásnak minősül:

- az Ügyfél tulajdonában álló okoseszköz segítségével, a DOQdrive alkalmazást futtató okoseszköz kamerájával készített fényképezőgéppel készült fénykép elkészítése;
- vagy az Ügyfél által használt számítógép (laptop, PC, notebook stb.) és az ahhoz kapcsolt képolvasó eszköz (szkenner) segítségével történő a papíralapú dokumentum beolvasása.

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

- a papíralapú dokumentum megnevezése;
- a papíralapú dokumentum fizikai méretei;
- a másolatkészítő szervezet elnevezése és a másolat képi vagy tartalmi egyezéséért felelős személy neve és a DOQdrive rendszer szerinti egyedi azonosítója;*
- a másolatkészítő rendszer, illetve a másolatkészítési szabályozás pontos megnevezése és verziószáma;*
- a másolatkészítés ideje;*
- az irányadó másolatkészítési rend elérhetősége;
- ha a papíralapú dokumentum tulajdonságai miatt az elektronikus másolat nem tartalmazza a papíralapú dokumentum teljes tartalmát, úgy az is, hogy a másolat a digitalizálás alapjául szolgáló papíralapú dokumentumot mely részében tartalmazza.

A *-gal jelölt adatokat a Szolgáltató által biztosított alkalmazás automatikusan generálja, a többi adatot azonban az Ügyfélnek kell megadnia az arra rendelkezésre álló felületen.

Az Ügyfél ezt követően a Szolgáltató rendszerébe, a saját tárhelyére online töltheti fel a papíralapú dokumentumok elektronikus másolatát. Az Ügyfél által a Szolgáltató rendszerébe feltöltött elektronikus másolat minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel történő ellátása előtt az Ügyfél 168 órán belül köteles ellenőrizni az elektronikus másolatot. Az Ügyfél a Szolgáltató rendszerének használatával nyilatkozni köteles, hogy a másolat megegyezik a papíralapú dokumentummal (visszaellenőrzés), ezáltal vállalva a tartalmi megfelelést és az általa megadott adatok valódiságáért való felelősséget.

A visszaellenőrzésre dokumentumként a feltöltéstől számított 168 óra áll rendelkezésre – a visszaellenőrzés megtételéig a feltöltött elektronikus másolatot a Szolgáltató nem látja el időbélyeggel és minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel, így ahhoz jelen ÁSZF szerinti joghatások nem fűződnek, a Szolgáltató a visszaellenőrzésig csak tárolja az elektronikus, ám de hitelesnek ezáltal nem minősülő másolatot.

A visszaellenőrzésre rendelkezésre álló idő ún. „függő időszak”, a digitalizált elektronikus másolat „függőben” megjelölést kap.

Amennyiben a visszaellenőrzésre rendelkezésre álló idő alatt az Ügyfél nem ellenőrzi vissza a dokumentumot, úgy a feltöltött másolat visszaellenőrzéséig Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, az Ügyfél új dokumentumot nem tud feltölteni.

A Szolgáltató a még vissza nem ellenőrzött dokumentumot egy piros „x”-szel jelöli a rendszerben.

A visszaellenőrzési folyamatot az Ügyfél a visszaellenőrzendő és hitelesítendő dokumentum kijelölését követően a „Hitelesítés” gombra kattintva tudja megkezdeni. Amennyiben az Ügyfél nem kívánja a dokumentum hitelesítését, úgy az „Ellenőrzés” menüpontra kattintva csak a 3.3. pont kettő szerinti digitális archiválási folyamatot tudja megkezdeni, erről lásd bővebben a 3.3. pontot!

Amennyiben az Ügyfél a visszaellenőrzés során nyilatkozik róla, hogy az elektronikus másolat megegyezik a papíralapú dokumentummal, a feltöltött elektronikus másolatot a Szolgáltató ellátja a jogszabály által előírt, az Ügyfél által ellenőrzött és a rendszer által generált metaadatokkal és a hitelesítési záradékkal („Az eredeti papíralapú dokumentummal egyező”), majd minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel látja el, ami alapján a dokumentum a Kormányrendelet 2. § 4. szerinti hiteles elektronikus másolattá válik és alkalmassá válik a hozzá kapcsolódó joghatások kiváltására. A hitelesítő záradékban és az időbélyegében szereplő dátum ebben az esetben a feltöltés pillanata lesz, a dokumentum joghatás kiváltására a feltöltés és a hitelesítés közötti időszak közötti „függő időszakra” is alkalmas lesz.

Ügyfél külön egyeztetett kérésére több dokumentumon is elhelyezhető egy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegző és időbélyeg, valamint metaadatok több dokumentumon együttesen is elhelyezhetőek. Ez esetben a dokumentumok a továbbiakban csak együtt kezelhetők.

Szolgáltató az elektronikus másolatot olyan dokumentumformátumban hozza létre, ami lehetővé teszi a hiteles elektronikus másolat a GKM rendeletben meghatározott módon történő hosszú távú megőrzését. A hitelesítést követően megtörténik a dokumentum jelen pont szerinti hitelesítése és elindul a dokumentum 3.3. pont szerinti digitális archiválása.

Az így létrejövő elektronikus dokumentum bizonyító ereje megegyezik az eredeti papír alapú dokumentum bizonyító erejével az e-Ügyintézési törvény 12. § (2) a) szerint, a papír alapú dokumentumokról ugyanis az elektronikus úton történő másolat készítésének szabályai szerinti készült hiteles másolat. Az így elkészült elektronikus hiteles másolat a Pp. 325. § (1) szerint teljes bizonyító erejű magánokirattá válik.

3.2. Elektronikus dokumentum hitelesítése

Ha az Ügyfél számára törvény vagy jogos érdekéből fakadó érdeke megkívánja, hogy az elektronikus úton előállított elektronikus dokumentumról bizonyítani tudja, hogy az elektronikus dokumentum tartama az előállítás vagy egy kiválasztott és dokumentált pillanat óta nem változott, Ügyfél a jelen pont szerinti szolgáltatás igénybe vételével is tanúsíthatja.

Szolgáltató jelen pont szerinti szolgáltatásával biztosítja, hogy amennyiben az Ügyfél a jelen pontban részletezettek szerint jár el, úgy a hitelesített elektronikus dokumentum három feltételnek felel meg egyszerre, így az elektronikus dokumentum három tulajdonságát tanúsítja:

- az elektronikus dokumentum eredetének hitelességét,
- az elektronikus dokumentum adattartalmának sértetlenségét és
- az elektronikus dokumentum az olvashatóságát.

Jelen szolgáltatás alapját az eIDAS rendelet az egész Európai Unióban alkalmazandó és közvetlenül hatályos alapelve nyújtja: az eIDAS rendelet 63. preambulumbekzdése kimondja, hogy egy elektronikus dokumentum joghatása nem tagadható meg kizárólag annak elektronikus formátuma okán, majd ezt megismétli a 46. cikk, miszerint *„Az elektronikus dokumentum joghatása és bírósági eljárásokban bizonyítékként való elfogadhatósága nem tagadható meg kizárólag amiatt, hogy az elektronikus formátumú.”*

Az elektronikus úton előállított elektronikus dokumentum hitelességére és adattartalmának sértetlenségére vonatkozó követelményeknek történő megfelelése úgy is biztosítható, ha az elektronikus dokumentumot minősített elektronikus aláírással látják el.

Ez a szabály érvényes a gazdálkodó szervezet által készített okiratokra a Pp. alapján. A Pp. 327. § szerint a jogi személy által kiállított vagy őrzött okiratról készített elektronikus másolat teljes bizonyító erővel bizonyítja, hogy tartalma megegyezik az eredeti okirattal, feltéve, hogy a jogi személy, amely az okiratot kiállította vagy azt őrzi, ezt szabályszerűen igazolta a Pp. 325. § (1) bekezdés d) vagy f) pontjának megfelelő másolat kiállításával. A jogi személy által készített másolat bizonyító ereje az eredeti okirattal azonos.

Az e-Ügyintézési törvény 97. § (1) szerint, ha az elektronikus dokumentum minősített elektronikus aláírással vagy bélyegzővel, vagy időbélyegzővel lett ellátva, és az aláírás vagy bélyegző, vagy az időbélyegző ellenőrzésének eredményéből más nem következik, vélelmezni kell, hogy a dokumentum tartalma az aláírás vagy a bélyegző, vagy az időbélyegző elhelyezése óta nem változott.

Így abban az esetben, ha egy elektronikus úton előállított elektronikus dokumentum papíralapon bár sosem létezett, az elektronikus úton előállított elektronikus dokumentum is képes joghatások kiváltására, ha az Ügyfél igénybe veszi Szolgáltató jelen pont szerinti szolgáltatását és jelen pont szerint megbízza Szolgáltatót, hogy nevében az elektronikus úton előállított elektronikus dokumentumot hitelesítse és

- az Ügyfél által ellenőrzött és Szolgáltató rendszerébe feltöltött elektronikus dokumentumra minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzőt helyezzen el,
- az elektronikus dokumentumot időbélyeggel lássa el.

Az Ügyfél a Szolgáltató rendszerébe, a saját tárhelyére online töltheti fel a hitelesítendő elektronikus dokumentumokat. Az Ügyfél által a Szolgáltató rendszerébe feltöltött elektronikus dokumentumok minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel történő ellátása előtt az Ügyfél 168 órán belül köteles ellenőrizni az elektronikus dokumentumot. Az Ügyfél a Szolgáltató rendszerének használatával nyilatkozni köteles, hogy a dokumentum eredeti (visszaellenőrzés), ezáltal vállalva az általa megadott adatok valódiságáért való felelősséget.

A visszaellenőrzésre dokumentumként a feltöltéstől számított 168 óra áll rendelkezésre – a visszaellenőrzés megtételéig a feltöltött elektronikus dokumentumot a Szolgáltató nem látja el időbélyeggel és minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel, így ahhoz jelen ÁSZF szerinti joghatások nem fűződnek, a Szolgáltató a visszaellenőrzésig csak tárolja az elektronikus, ám de hitelesnek ezáltal nem minősülő dokumentumot.

A visszaellenőrzésre rendelkezésre álló idő ún. „függő időszak”, az elektronikus dokumentum „függőben” megjelölést kap.

Amennyiben a visszaellenőrzésre rendelkezésre álló idő alatt az Ügyfél nem ellenőrzi vissza a dokumentumot, úgy a feltöltött másolat visszaellenőrzéséig Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, az Ügyfél új dokumentumot nem tud feltölteni.

A Szolgáltató a még vissza nem ellenőrzött dokumentumot egy piros „x”-szel jelöli a rendszerben.

A visszaellenőrzési folyamatot az Ügyfél a visszaellenőrzendő és hitelesítendő dokumentum kijelölését követően a „Hitelesítés” gombra kattintva tudja megkezdeni. Amennyiben az Ügyfél nem kívánja a dokumentum hitelesítését, úgy az „Ellenőrzés” menüpontra kattintva csak a 3.3. pont kettő szerinti digitális archiválási folyamatot tudja megkezdeni, erről lásd bővebben a 3.3. pontot!

Amennyiben az Ügyfél a visszaellenőrzés során nyilatkozik róla, hogy az elektronikus dokumentum eredeti, a feltöltött elektronikus dokumentumot a Szolgáltató ellátja a jogszabály által előírt minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással és bélyegzővel látja el, amely így alkalmassá válik a hozzá kapcsolódó joghatások kiváltására. Az időbélyegében szereplő dátum ebben az esetben a feltöltés pillanata lesz, a dokumentum joghatás kiváltására a feltöltés és a hitelesítés közötti időszak közötti „függő időszakra” is alkalmas lesz.

Ügyfél külön egyeztetett kérésére több dokumentumon is elhelyezhető egy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegző és időbélyeg. Ez esetben a dokumentumok a továbbiakban csak együtt kezelhetők.

Szolgáltató rendszerében csak olyan elektronikus dokumentumot fogad el, ami lehetővé teszi a hiteles elektronikus dokumentum a GKM rendeletben meghatározott módon történő hosszú távú megőrzését. A hitelesítést követően megtörténik a dokumentum jelen pont szerinti hitelesítése és elindul a dokumentum 3.3. pont szerinti digitális archiválása.

Az így elkészült hiteles elektronikus dokumentum a Pp. 325. § (1) szerint teljes bizonyító erejű magánokirattá válik.

Szolgáltató azonban felhívja az Ügyfél figyelmét az alábbiakra:

Számlák és egyes elektronikus dokumentumok hitelességének biztosításához külön jogszabályok egyéb rendelkezéseket is megállapíthatnak a jelen pontban rögzített hármass feltételrendszeren túl! Szolgáltató ezért felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az elektronikus dokumentumok, így kifejezetten számviteli bizonylatok esetében minden esetben vizsgálja meg, hogy az általa elérni kívánt célnak megfelel-e Szolgáltató jelen pontba foglalt szolgáltatása, azaz elegendő-e, ha a hitelesített elektronikus dokumentum bizonyítja

- az elektronikus dokumentum eredetének hitelességét,
- az elektronikus dokumentum adattartalmának sértetlenségét és
- az elektronikus dokumentum az olvashatóságát.

Az ilyen, különleges dokumentumok esetén jogszabály által előírt külön feltételek nem teljesítéséből fakadó károkért a Szolgáltató a felelősséget kizárja.

3.3. Digitális archiválás

Ha az Ügyfél számára törvény iratnak vagy okiratnak a megőrzését, illetve eredeti példány megőrzését írja elő, Ügyfél a megőrzési kötelezettségét elektronikus úton is teljesítheti. E kötelezettség teljesítéséhez Szolgáltató a GKM rendelet szerint nyújtja jelen szolgáltatását. Az Ügyfél azonban nem csak jogszabályi előírásból fakadó kötelezettsége teljesítéséhez veheti igénybe a jelen pont szerinti szolgáltatást, hanem bármilyen olyan elektronikus dokumentum megőrzése céljából, amely elérhetőségéhez érdeke fűződik. Szolgáltató éppen ezért nem vizsgálja, hogy az Ügyfél milyen elektronikus dokumentummal kapcsolatosan veszi igénybe e szolgáltatást, hanem az alábbiakat garantálja minden, a digitális archiválási szolgáltatással érintett elektronikus dokumentummal kapcsolatosan:

- Szolgáltató digitális archiválási szolgáltatása kizárja az utólagos módosítás lehetőségét,
- védi az elektronikus dokumentumokat a törlődés, a megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés és sérülés, illetve a jogosulatlan hozzáférés ellen,

- biztosítja továbbá az őrzött elektronikus dokumentumok értelmezhetőségét - a dokumentumok megjeleníthetőségét lehetővé tevő szoftver- és hardverkörnyezet biztosításával - a szerződéses időtartam alatt.

Éppen ezért Ügyfél akár közokiratra nézve is igénybe veheti ezt a szolgáltatást. Joghatás kiváltására azonban csak abban az esetben lesz alkalmas az elektronikus dokumentum, ha a feltöltés pillanatában is már az (vagy azért, mert önmagában az, vagy azért, mert a 3.1. vagy 3.2. szolgáltatással is érintett az).

Szolgáltató szolgáltatása nem a Bizalmi törvény és az eIDAS rendelet által meghatározott minősített elektronikus aláírással ellátott dokumentum archiválási szolgáltató általi archiválásnak felel meg. Szolgáltató nem minősül a törvény szerinti bizalmi szolgáltatónak, szolgáltatását azonban a Bizalmi törvény és az eIDAS rendelet hatálya alá tartozó partnerének, szerződéses jogviszony alapján, a Microsec Számítástechnikai Fejlesztő zártkörűen működő Részvénytársaságnak (1031 Budapest, Záhony utca 7. D. ép.) által biztosított szolgáltatásának igénybe vételével biztosítja. Így Ügyfél a megőrzésre szánt, legalább minősített elektronikus aláírással ellátott dokumentum megőrzéséről a Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételével gondoskodik. A dokumentum utólagos módosításának lehetőségét Ügyfél nem a Bizalmi törvény és az eIDAS rendeletben meghatározott archiválási szolgáltató közvetlen igénybe vételével zárja ki, hanem a Szolgáltató rendszerének igénybevételével.

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

A digitális archiválási szolgáltatás a dokumentum 3.1. vagy 3.2. pontja szerinti szolgáltatást követően történik. Abban az esetben azonban, ha az Ügyfél a tárhelyre feltöltött dokumentum kapcsán nem kívánja igénybe venni a 3.1. vagy 3.2. pont szerinti szolgáltatást (mert például a feltöltött dokumentum már az azt kiállító személy által hitelesített, például egy elektronikus számla), abban az esetben a dokumentum kijelölését követően az „Ellenőrzés” gombra kattintva igénybe veheti a dokumentumra vonatkozóan jelen 3.3. pont szerinti digitális archiválási szolgáltatást. A szolgáltatás igénybe vételére a dokumentum feltöltését követő 168 óra áll rendelkezésre, az Ügyfél ennyi időn belül köteles a feltöltött dokumentum kapcsán meggyőződni arról, hogy a feltöltött dokumentum valóban az a dokumentum, amelyre vonatkozóan a digitális archiválási szolgáltatást az Ügyfél igénybe kívánja venni. Amennyiben az Ügyfél az „Ellenőrzés” gomb megnyomásával elindítja a folyamatot és nyilatkozik róla, hogy a feltöltött dokumentum a számára megfelelő dokumentum, úgy a szolgáltatás nyújtását a dokumentum vonatkozásában megkezdi a Szolgáltató.

A Szolgáltató a még vissza nem ellenőrzött dokumentumot egy piros „x”-szel jelöli a rendszerben.

Amennyiben az ellenőrzésre rendelkezésre álló idő alatt az Ügyfél nem ellenőrzi a dokumentumot, úgy a feltöltött dokumentum ellenőrzéséig Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, az Ügyfél új dokumentumot nem tud feltölteni.

Amennyiben az elektronikus dokumentumot nem látták el legalább minősített biztonságú elektronikus aláírással, az elektronikus dokumentum megőrzésére olyan rendszer használható, amelyről akkreditált tanúsító szervezet által kiállított tanúsítvány igazolja, hogy megfelel a GKM rendelet 2. § (1) bekezdésében foglalt követelményeknek (megőrzés zárt rendszer alkalmazásával). Szolgáltató jelen ÁSZF-ben egyben nyilatkozik róla, hogy az általa a szolgáltatása során használt rendszer megfelel a GKM rendelet 2. § (1) bekezdésében foglalt követelményeknek.

3.4. A szolgáltatásra igénybe vételére vonatkozó szabályok

Szolgáltató egyben mind a jelen ÁSZF 3.1., mind a 3.2., mind 3.3. pontjában meghatározott szolgáltatást nyújtja.

4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE APPLIKÁCIÓVAL

Szolgáltató applikációt is biztosít szolgáltatása igénybevételéhez, a szolgáltatás az applikáció használatával is érhető el. A mobilapplikáció segítségével a feltöltési joggal rendelkező személy a telefon kamerájával készült, legalább 200 dpi felbontású képeket tölthet fel, ezzel adva megbízást Szolgáltató jelen ÁSZF 3.1. vagy 3.3. pontjában meghatározott szolgáltatásának elvégzéséhez.

5. A SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGA

A szolgáltatás nyújtása során az elektronikus információs rendszer az arra jogosult személyek számára elérhető a hét minden napján 0-24 óráig. Szolgáltató ezen időtartamban áll rendelkezésre a szerződés tárgyát képező szolgáltatások nyújtására, az alább felsorolt egyéb feltételekkel. Éves szinten legfeljebb 8 órányi leállás megengedett.

Amennyiben a Szolgáltató tervezett, karbantartási célú leállást eszközöl, úgy a leállásról Ügyfeleit legalább 168 órával a tervezett leállás előtt tájékoztatja a honlapján közzétett hirdeteménnyel, valamint az Ügyfél kapcsolattartásra megjelölt elérhetőségein közvetlenül megküldött tájékoztatóval. A közzétett és megküldött tájékoztatás kiterjed a leállás indokára és tervezett időpontjára (leállás kezdő- és záróidőpontja nap, óra, perc pontossággal).

A leállás során az Ügyfél nem tudja elérni a tárhelyét és a dokumentumait, ezt az Ügyfél jelen ÁSZF elfogadásával elfogadja. Az előzetes kihirdetett leállás miatt a Szolgáltató a leállás idejére történő szolgáltatáskimaradás miatt nem vonható felelősségre.

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

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

6. FELELŐSSÉG

Szolgáltató az elektronikus másolatot készítő eszköz (így különösen de nem kizárólagosan okoseszközök, szkanner, személyi számítógép) meghibásodásából fakadó károkért nem felel. Meghibásodásnak minősül az eszköz által a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges átadott adatok (így különösen GPS-koordináták) Ügyfél által történő átírása vagy vírus, egyéb szoftveres meghibásodás vagy adatmódosítást okozó program futtatásából fakadó valótlan adatszolgáltatása is. Ügyfél köteles a szolgáltatás használata előtt minden esetben ellenőrizni, hogy az elektronikus másolatot készítő eszköz nem vírusos, az eszköz által használt adatok (így különösen GPS-koordináták) megfelelnek a valóságnak. Az elektronikus másolatot készítő eszköz rendeltetésszerű működése és működtetése, az eszköz által szolgáltatott adatok valóságtartalmának biztosítása az Ügyfél kizárólagos felelőssége.

7. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

7.1. Panaszkezelési szabályozás célja

Szolgáltató a szerződésbe foglalt feladatának ellátása során biztosítja az Ügyfelek vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

A panaszkezelési szabályozás rendelkezéseit kell alkalmazni az Ügyfelek írásban, telefonon, szóban vagy elektronikus úton előterjesztett, vagy más szerv által továbbított azon beadványokra, amelyek panasznak minősülnek.

A szabályozás személyi hatálya a Szolgáltató valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a Szolgáltató szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen szabályozás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz eljárási rendjére terjed ki.

7.2. Alapelvek

A Szolgáltató kiemelt feladatként kezeli az Ügyfelek felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásainak és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztéséhez.

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

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

7.3. Panaszok kezelésének szabályai

Az Ügyfél a Szolgáltató szolgáltatására vagy a szolgáltatással közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval.

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

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

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell különösen az alábbiakat:

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

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt csak jogszabály, hosszabb határidőt csak törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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

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

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

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

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

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

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

7.4. Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

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

A szóbeli panaszról jegyzőkönyv készül, így az így rögzített panaszra a továbbiakban az írásbeli panaszokra vonatkozó szabályok az irányadóak.

Írásbeli panasz

- személyesen leadható: az Ügyfélszolgálati pontokon
- postai úton: 1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.
- e-mailen: info@doqdrive.com

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a bejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panaszkérelemnél a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

A panaszt benyújtó személy adatait a GDPR rendelkezéseinek és saját adatvédelmi szabályzatának megfelelően kezeli a Szolgáltató. A panaszos személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervezet részére továbbíthatóak.

Ez alól kivételt képez, ha nyilvánvalóvá vált, hogy:

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

Ilyen esetekben a panaszos adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.

7.5. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Szolgáltató elsődleges feladata az iktatás.

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

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

A döntésnek három fajtája van:

- panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

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

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

A szóbeli bejelentésekről – kérelemre, vagy erre utaló magatartás esetén – az 2. sz. melléklet szerinti formanyomtatvány felhasználásával az ügyben illetékes szervezeti egység panaszt felvevő dolgozójának feljegyzést kell készíteni. A feljegyzésről a panaszt felvevő dolgozónak tájékoztatni kell a Szolgáltató vezetőjét, aki dönt a panasz további intézéséről.

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

7.6. A panasz vizsgálatának mellőzése

Mellőzhető a panasz vizsgálata:

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

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

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

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

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

A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

Az ügyintézőt a Szolgáltató mindenkori ügyvezetője jelöli ki.

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

A panaszügy elintézése két részből áll: kivizsgálás és megválaszolás.

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

A válaszadó feladata a panaszos irányába történő válaszadás.

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

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

7.7. Az ügyvezető elbírálása és megválaszolása alá tartozó esetek:

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

7.8. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

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

8. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS

A szolgáltatás természetes személyek számára díjmentes.

9. SZERZŐDÉSEK MÓDOSÍTÁSA ÉS MEGSZŪNÉSE

9.1. Az ÁSZF módosítása

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítsa, erről azonban előzetesen tájékoztatja Ügyfeleit az alábbiak szerint:

Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ez esetben köteles azonban az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán és egyéb elérhetőségein közzétenni.

Szolgáltató az ÁSZF módosításáról köteles az Ügyfelet a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az Ügyfél kapcsolattartási címeként megjelölt e-mail címére küldött tájékoztatás megküldésével értesíteni.

Az ÁSZF módosításáról szóló értesítésnek a következő tartalmi elemeket kell tartalmaznia:

- utalást az ÁSZF módosítására;
- a módosítások lényegének rövid leírását,
- a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét,
- az Ügyfélt megillető felmondás feltételeit és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatást.

A módosítás elfogadásához jognyilatkozatra nincsen szükség, így amennyiben az Ügyfél a 30 napos határidőn belül külön, kifejezetten nem nyilatkozik a módosítás visszautasításáról, a módosítást az Ügyfél részéről elfogadottnak tekinti a Szolgáltató.

A Szolgáltató jelen ÁSZF-et a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- amennyiben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, így
 - o a szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
 - o elírások javítása;
 - o a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
 - o a 3. pontba foglalt egyes szolgáltatások tartalmának megszüntetése a jövőre nézve;
 - o a 3. pontba foglalt szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
 - o a 3. pontba foglalt egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;
- amennyiben azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- amennyiben a körülményekben olyan, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás következik be, amely az ÁSZF módosítását indokolja.

Az ügyfélszolgálat címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, a Szolgáltató azonban köteles a központi ügyfélszolgálatán, a honlapján ezeket az információkat is naprakészen hozzáférhetővé tenni.

9.2. **Eltérés az ÁSZF-től**

A Szolgáltató ÁSZF-étől egyedileg sem lehet eltérni.

9.3. **Az szerződés megszűnése, megszüntetése**

Megszűnés közös megegyezéssel

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

Ügyfél általi rendes felmondás

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

Ügyfél általi azonnali hatályú felmondás

Amennyiben az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása az Ügyfél hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Ügyfél jogosult a szerződést további jogkövetkezmények nélkül felmondani az ÁSZF-módosításról szóló szolgáltatói értesítést követő 15 napon belül.

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

10. **SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME: ADATKEZELÉS AZ ÜGYFÉLKAPCSOLAT SORÁN**

Szolgáltató adatkezelőként szolgáltatása nyújtása során az Ügyfél személyes adatait kezeli. Mivel e személyes adatokat a Szolgáltató közvetlenül az érintettől szerzi meg, ezért a GDPR 13. cikke szerint Szolgáltató az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információkat:

10.1. **Az adatkezelőnek a kiléte és elérhetőségei:**

A Szolgáltató, azaz DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irattároló Korlátolt Felelősségű Társaság
 székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.
 cégjegyzékszám: Cg.01-09-930144

10.2. Az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei

név: Hortobágyi Ágoston ügyvezető
e-mail cím: info[kukac]greenarchive[pont]com

10.3. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen:

név: dr. Pataki Gábor adatvédelmi szakjogász
e-mail cím: gabor[pont]pataki[kukac]greenarchive[pont]com

10.4. A személyes adatok kezelésének célja:

Az Ügyfél által jelen ÁSZF szerint igénybe vett szolgáltatás Ügyfél számára való biztosítása.

10.5. A személyes adatok kezelésének jogalapja

A Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött szerződés teljesítése a GDPR 6. cikk (1) b) szerint: azzal, hogy az Ügyfél és a Szolgáltató között szerződés jön létre, a szolgáltatás biztosítása az Ügyfél számára a Szolgáltató kötelezettsége, az e során kezelt adatok a szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy mivel a személyes adatok szolgáltatása a jelen ÁSZF szerinti szerződés kötésének előfeltétele, így az érintett köteles megadni Szolgáltató Személy- és okmányellenőrzési szabályzata szerinti személy- és okmányazonosító adatokat, valamint a szerződés fenntartásához szükséges kapcsolattartási adatokat. Amennyiben ezen adatokat Ügyfél nem adja meg Szolgáltató részére, úgy a szerződés nem jön létre.

10.6. Az adatkezelő adatkezelési folyamatába adatfeldolgozóként bevont harmadik fél

Szolgáltató a Személy- és okmányellenőrzési szabályzata szerinti azonosítási fájlok az IBM Bluemix infrastruktúráján, az amszterdami DataCenter-ben (Paul Van Vlissingenstraat 16, Amsterdam, Netherlands) tárolja, így a Szolgáltató által az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozója az IBM United Kingdom Limited (PO Box 41, North Harbour, Portsmouth, Hampshire, Egyesült Királyság PO6 3AU).

10.7. A személyes adatok tárolásának időtartama

Az Ügyfél és a Szolgáltató között fennálló jogviszonyból fakadó jogok és kötelezettségek elévülése: Szolgáltató minden Ügyfelével megkötött szerződése és az ahhoz kapcsolódó minden naplót a szerződés megszűnésétől származó tizedik év végéig irattároz és kezel.

10.8. Az érintetti jogok részletezése

A GDPR 15-21. cikkei szerint az érintett az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet a Szolgáltató adatkezelései során:

- az érintett kérheti a 10.8.1. pont szerint tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- az érintett kérheti a 10.8.2. pont szerint személyes adatainak helyesbítését,
- az érintett kérheti a 10.8.3. pont szerint személyes adatainak törlését,
- az érintett kérheti a 10.8.4. pont szerint személyes adatai kezelésének korlátozását,
- az érintett élhet a 10.8.6. pont szerinti adathordozhatósághoz való jogával.

A Szolgáltató annak érdekében, hogy az érintettek jogaikkal élhessenek, jelen 10.8. pontban rögzíti az érintetti joggyakorlással kapcsolatos jogokat, kötelezettségeket és eljárási szabályokat.

A Szolgáltató minden esetben törekszik arra, hogy az általa az érintettnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

A Szolgáltató az érintettnek adott minden tájékoztatást főszabály szerint írásban tesz meg, ideértve az elektronikus utat is.

Amennyiben az érintett kéri a szóbeli tájékoztatást, úgy személyazonossága igazolását követően a Szolgáltató erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja.

A Szolgáltató az érintett számára tájékoztatást csak és kizárólag abban az esetben nyújt, ha a Szolgáltató erre felhatalmazott munkatársa meggyőződött az érintett személyazonosságáról.

Az érintett személyazonosságáról való meggyőződésnek számít, ha a Szolgáltató erre felhatalmazott munkatársa előtt:

- az érintett személyazonosságát a hatályos magyar jog szerinti személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatásával (így különösen, de nem kizárólagosan személyazonosító igazolvánnyal, útlevelemmel, vezetői engedéllyel) igazolja,
- az érintett személyazonosságát az Európai Unió joga szerint személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatásával igazolja,
- az érintett kérelme a Szolgáltató előtt már korábbi ügyből ismert, az érintetthez köthető e-mail címről érkezik,
- az érintett kérelme a Szolgáltató által biztosított, zárt, a megfelelő személyazonosítás megtörténte után használható csatornán érkezik.

A Szolgáltató nem fogadja el a személyazonosítás telefonos úton történő egyetlen formáját sem, így telefonon semmilyen, az érintett telefonon nem kezdeményezheti a 10.8. pontba foglalt jogainak érvényesítését.

Amennyiben a személyazonosság igazolása nem történik meg, a Szolgáltató az érintetti joggyakorlási kérelmet elutasítja.

A Szolgáltató az érintettet a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja a 10.8. pontba foglalt jogaival kapcsolatos kérelem esetén.

A kérelem Szolgáltatóhoz való beérkezésének az számít, ha az igényt az érintett:

- szóban személyesen Szolgáltató erre felhatalmazott munkatársa előtt elmondja, aki elvégzi a személyazonosítást,
- az írásba foglalt igény Szolgáltatói elérhetőségre megérkezik.

A határidőt a Szolgáltató maximum további két hónappal meghosszabbítja, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma azt indokolja.

A határidő meghosszabbításáról a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatja az érintettet.

Amennyiben a Szolgáltató nem intézkedik az érintett kérelmére, úgy az érintett a 10.8.7. pontba foglalt jogorvoslati joggal élhet a Szolgáltató ellen.

A Szolgáltató az érintetti jogokkal kapcsolatos tájékoztatást és intézkedéseket díjmentesen végzi.

Az érintetti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás és intézkedés megtételéért a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője felelős.

10.8.1. Az érintett tájékoztatása a rá vonatkozó adatkezelésről („hozzáférés”)

Amennyiben az érintett a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési jogával kíván élni, úgy a Szolgáltató az alábbiakról tájékoztatja válaszában:

- az adatkezelés célja vagy céljai,
- az érintett személyes adatok kategóriái,
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Szolgáltató már közölte vagy a jövőben közölni fogja,
- a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai,

- a helyesbítési jog gyakorlásának szabályai,
- a törlési jog gyakorlásának szabályai,
- az adatkezelés korlátozására irányuló jog gyakorlásának szabályai,
- a tiltakozási jog gyakorlásának szabályai,
- a felügyeleti hatósághoz való panasz benyújtásának joga,
- ha a személyes adatok forrás nem az érintett, a forrásra vonatkozó minden elérhető információ,
- amennyiben az adatkezelés automatizált döntéshozatalon alapszik, úgy ennek ténye, valamint az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk.

A Szolgáltató e tájékoztatás során az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett kérelmére az érintett rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató egyetlen munkatársa sem ad tájékoztatást a Szolgáltató által kezelt konkrét személyes adatról telefonos úton.

10.8.2. Az érintett helyesbítéshez való joga

Amennyiben az érintett személyes adatának helyesbítését kéri és a személyes adat rendelkezésre áll, a Szolgáltató a személyes adatot helyesbíti és azzal egyidőben tájékoztatja az érintettet a helyesbítés tényéről és időpontjáról.

Amennyiben az érintett személyes adatának helyesbítését kéri és nem áll rendelkezésre a személyes adat, amelyre a már kezelt adatot helyesbíteni kell, hiánypótlásra hívja fel a Szolgáltató az érintettet.

10.8.3. Az érintett törléshez való joga

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot késeledelem nélkül törli, amennyiben az alábbi feltételek egyike megvalósul:

- A személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azt a Szolgáltató kezeli.
- A Szolgáltató tudomására jut, hogy a személyes adat kezelése jogellenes.

A személyes adatot a Szolgáltató olyan módon törli, hogy helyreállítása többé ne legyen lehetséges.

Amennyiben a személyes adat a személyes adatot hordozó adathordozóról nem törölhető, a Szolgáltató a személyes adat adathordozóját megsemmisíti.

10.8.4. Az adatkezelés korlátozásához fűződő érintetti jog

Az érintett kérelmezheti a Szolgáltatónál a rá vonatkozóan a Szolgáltató által tárolt személyes adatok megjelölését jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

A Szolgáltató az érintett kérelmére akkor korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbi feltételek egyike fennáll:

- az érintett kérelmében vitatja a rá vonatkozó személyes adatok pontosságát, ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, ameddig a Szolgáltató ellenőrzi a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- bár a Szolgáltatónak az adatkezelés megkezdése előtt meghatározott cél eléréséhez már nincs szüksége a személyes adat kezelésére, de az érintett kérelmében igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

Amennyiben a személyes adat kezelését korlátozza a Szolgáltató, úgy a korlátozás időtartama során csak az érintett hozzájárulásával vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, más

természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve a valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

A korlátozás nem vonatkozik az adat tárolására mint adatkezelési műveletre, azt a korlátozás alatt is köteles megtenni a Szolgáltató.

Amennyiben az adatkezelés korlátozását a Szolgáltató feloldja, azzal egyidejűleg ennek tényéről tájékoztatja az érintettet, akinek a kérésére a korlátozás megtörtént.

10.8.5. Tiltakozás a személyes adat kezelése ellen

Az érintettet nem illeti meg jelen jogviszonyban a tiltakozás joga, mert az adatkezelés nem a GDPR 6. cikk e) vagy f) pontján alapul.

10.8.6. Az adathordozhatósághoz való érintetti jog gyakorlása

Mivel az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) b) szerinti szerződéses jogviszony, ezért az Ügyfél jogosult arra, hogy az általa a Szolgáltató részére átadott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja.

A Szolgáltató e 10.8.6. pontnak való megfelelést elsősorban .xml, .csv vagy .doc formátumban teljesíti a kérelemmel érintett személyes adatok jellegétől függően.

Az Ügyfél kérelmezheti továbbá a Szolgáltatótól, hogy annak technikailag megvalósíthatósága esetén az általa kezelt személyes adatokat egy másik, az érintett által egyértelműen megjelölt adatkezelőnek továbbítsa.

10.8.7. Jogorvoslat

Az Ügyfél a GDPR 77. cikk (1) bekezdése alapján a Szolgáltató adatkezelési eljárásával kapcsolatos panasszal a felügyeleti hatósághoz fordulhat.

Az Ügyfél a GDPR 79. cikk (1) bekezdése szerint a Szolgáltató adatkezelési eljárásával kapcsolatos jogsértés miatt a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat.

11. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME: ADATFELDOLGOZÁS A SZOLGÁLTATÁS SORÁN

A GDPR előírásai alapján természetes személy is válhat adatkezelővé, amennyiben az általa kezelt személyes adatok kezelését nem kizárólag személyes vagy otthoni tevékenységük keretében végzik. Így abban az esetben, ha az adatok nem csak az Ügyfél saját személyes céljait szolgáló adatkezeléseire felhasználtak, úgy az adatkezelésre vonatkoznak a GDPR előírásai is, ebben az esetben Ügyfél adatkezelővé, Szolgáltató Ügyfél adatfeldolgozójává válik, jelen ÁSZF pedig egyben adatfeldolgozási szerződés is Ügyfél és Szolgáltató között, amelyben Ügyfél megbízza Szolgáltatót az adatkezelése során az adatok tárolásával az alábbiak szerint.

Jelen 11. pont akkor válik alkalmazandóvá, amikor az Ügyfél olyan elektronikus másolatot vagy elektronikus dokumentumot ad át Szolgáltató részére a jelen ÁSZF-ben foglalt 3.1., 3.2. és 3.3. szolgáltatások igénybe vétele során, amely legalább egy természetes személy legalább egy személyes adatát tartalmazza és e személyes adatra nézve a GDPR szerinti adatkezelőnek minősül. Jelen 11. pont a továbbiakban csak és kizárólag a GDPR hatálya alá tartozó, az Ügyfél által végzett adatkezelésekkel érintett dokumentumokra vonatkozó szabályokat tartalmazza.

Jelen 11. pontot egyben a GDPR 28. cikk (3) szerinti jogi aktusnak kell tekinteni, amelyet az adatkezelő és az adatfeldolgozó kötött egymással, valamint amely köti az adatfeldolgozót az adatkezelővel szemben.

11.1. Az adatkezelői és adatfeldolgozói jogviszony tisztázása

A GDPR 4. cikk 2. szerint adatkezelés a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

A GDPR 4. cikk 8. szerint adatfeldolgozó pedig az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

A szolgáltatás igénybevétele során minden dokumentum az Ügyfélé, Szolgáltató a szolgáltatások nyújtása során a dokumentum adattartamában szereplő egyetlen adaton, így kifejezetten a személyes adatokon műveletet nem végez. A dokumentumon szereplő személyes adatok az Ügyfél és a Szolgáltató közötti jelen jogviszonyán kívüli, egyéb jogviszonyban állnak az Ügyfélnél rendelkezésre, így az Ügyfél ezen személyes adatok tekintetében Szolgáltatótól független adatkezelőnek minősül. Ezen személyes adatok kezelésének célját, valamint az adatkezelés minden körülményét az Ügyfél határozta meg, lévén adatkezelőként saját szabályozása szerint kezel személyes adatokat, amely személyes adatokat papíralapú dokumentum, papíralapú közokirat, papíralapú, teljes bizonyító erejű magánokirat, papíralapú számviteli bizonylat vagy elektronikus dokumentum formájában tárol. Ezen dokumentumok bármelyikére igénybe veheti jelen ÁSZF előírásai szerint Szolgáltató szolgáltatását.

Szolgáltató az Ügyfél által végzett egy vagy több adatkezelési műveletbe csak és kizárólag úgy kapcsolódik, hogy a szolgáltatás jellegéből adódóan ideig tárolja azokat a dokumentumokat, amelyek személyes adatokat tartalmaznak. A Szolgáltató így ezen időszakban az egyes személyes adatokra nézve közvetve megvalósít adatkezelői tevékenységet: tárolja a személyes adatokat tartalmazó dokumentumokat. Bár az adatkezelés során a személyes adat tárolása adatkezelői feladat, ám egyes feladatokkal, így a személyes adat tárolásával megbízhat harmadik felet, aki így az adatkezelő nevében végzi az adott műveletet. Ezért a jelen ÁSZF alapján létrejövő jogvissonnyal az Ügyfél a szolgáltatás igénybevétele során megbízza Szolgáltatót a személyes adatot (is) tartalmazó dokumentum tárolásával, azaz azzal, hogy a nevében adatkezelői feladatot lásson el. Az Ügyfél és Szolgáltató között megkötött jogvissonnyal így egy adatkezelő-adatfeldolgozó jogviszony jön létre, amelyben az Ügyfél által kezelt és a Szolgáltató részére átadott személyes adatokat tartalmazó dokumentumok esetén az Ügyfél az adatkezelő, a Szolgáltató az adatfeldolgozó.

A Szolgáltatónak arra tényleges ráhatása nincsen, hogy Ügyfél milyen dokumentumot ad át Szolgáltató számára, így mely adatkezelési műveletébe vonja be adatfeldolgozóként. Szolgáltató ezért nem is képes rá, hogy meghatározza az adatkezelés bármely feltételét (így különösen nem az adatkezelés célját), így nem lép adatkezelői státuszba.

A Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött jogvissonnyban, a szolgáltatás igénybevétele során így Ügyfél minősül Adatkezelőnek, Szolgáltató minősül Adatfeldolgozónak.

Szolgáltató kijelenti, hogy szolgáltatása jellegéből fakadóan nem csatlakozott a GDPR 42. cikk szerinti jóváhagyott tanúsítási mechanizmushoz, lévén ilyen nem létezik. Ezt Ügyfél az ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi.

Ügyfél jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy az adatkezelési eljárásait és a konkrét adatkezeléseit Szolgáltatótól független adatkezelőként végzi, tehát minden olyan dokumentum, amely személyes adatot tartalmaz, számára adatkezelőként áll rendelkezésre. Abban az esetben, ha ezen személyes adatokat Ügyfél a GDPR 4. cikk 8. szerint adatfeldolgozóként kezeli, köteles a GDPR 28. cikk (2) szerint az ezen jogvissonya szerinti adatkezelőtől előzetesen írásban felhatalmazást szerezni, hogy Szolgáltató szolgáltatását e személyes adatokat tartalmazó dokumentumokra nézve igénybe venni.

Ügyfél jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy minden dokumentummal, amelyre nézve igénybe veszi a Szolgáltató szolgáltatását, jogszerűen veheti igénybe Szolgáltató szolgáltatását. Szolgáltató vélelmezi, hogy az Ügyfél csak olyan dokumentumot ad át részére, amelyet jogszerűen adhat át tárolásra. Amennyiben ezt

a szabályt Ügyfél megsérti és ezzel megsérti az adatvédelmi jogi előírásokat vagy bármely más féllel kötött jogviszonyát, az ebből eredő teljes felelősséget köteles viselni, a Szolgáltató mentesül a felelősség alól. Ügyfél ezt jelen ÁSZF elfogadásával elismeri.

11.2. Az adatfeldolgozói jogviszony részletezése

Mivel jelen ÁSZF elfogadásával e 11. pontot egyben a GDPR 28. cikk (3) szerinti jogi aktusnak kell tekinteni, ezért a GDPR előírásai szerint a Szolgáltató és Ügyfél az alábbiak szerint rögzítik az adatfeldolgozás részleteit:

- *az adatfeldolgozás tárgya:* az Ügyfél által a Szolgáltató szolgáltatása során a Szolgáltató számára átadott személyes adatot tartalmazó elektronikus másolat vagy elektronikus dokumentum tárolása.
- *az adatfeldolgozás időtartama:*
 - o abban az esetben, ha az Ügyfél a 3.3. pont szerinti szolgáltatást igénybe veszi, úgy az adatkezelés időtartama főszabály szerint a 9.3. pont szerinti szerződés megszűnéséig tart, azaz Szolgáltató a számára átadott dokumentumokat a 9.3. pontban meghatározott ideig tárolja.
 - o a 3.3. pont szerinti szolgáltatás igénybe vétele során azonban az Ügyfél bármikor jogosult arra, hogy a dokumentumot törölje Szolgáltató rendszeréből, így ha ezt az Ügyfél megteszi, úgy az adatkezelés a törlésig tart.
- *az adatfeldolgozás jellege és célja:* az Ügyfél által kezelt személyes adatokat tartalmazó irat, okirat, illetve dokumentum eredeti példányának megőrzése és annak bizonyíthatóságának garantálása, hogy az elektronikus dokumentum tartama az előállítás vagy egy kiválasztott és dokumentált pillanat óta nem változott.
- *az adatfeldolgozásban érintett személyes adatok típusa:* bármely olyan személyes adat, amelyet az Ügyfél által a Szolgáltató számára átadott dokumentum tartalmaz.
- *az érintettek kategóriái:* minden olyan természetes személy, akinek személyes adatait az Ügyfél saját adatkezelési szabályai szerint jogszerűen kezeli és akinek bármely személyes adata a Szolgáltatónak átadott dokumentumon szerepel.

Az adatkezelő és adatfeldolgozó kötelezettségeit és jogait meghatározó szabályokat a 11.3-11.7. pontok tartalmazzák.

11.3. Az adatfeldolgozói jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató adatfeldolgozóként a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint biztosítja az adatkezelő Ügyfelet, hogy szolgáltatása megfelel a GDPR-ban foglalt követelményeknek.

Szolgáltató adatfeldolgozóként az alábbi kötelezettségek teljesítését vállalja az adatfeldolgozás során:

- a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli. Írásbeli utasításnak jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatás igénybevétele során tett bármely, a dokumentumra vonatkozó, Ügyfél által végzett tevékenység. A dokumentum tárolására vonatkozó írásbeli utasításnak minősül, ha az Ügyfél a dokumentumot feltölti Szolgáltató rendszerébe és a dokumentum rendszerből való visszavonhatatlan törlésére vonatkozó írásbeli utasításnak minősül, ha az Ügyfél a dokumentumot törli vagy törölteti a rendszerből. Szolgáltató garantálja, hogy szolgáltatása során egyetlen dokumentumra vonatkozóan sem végez ezen túl semmilyen műveletet. Szolgáltató ezért kijelenti, hogy szolgáltatását csak úgy nyújtja Ügyfél számára, hogy ezen túl további, az adatfeldolgozással kapcsolatos további írásbeli utasítást nem fogad el Ügyféltől. Ügyfél ezt tudomásul veszi és az ÁSZF elfogadásával lemond az adatkezeléssel kapcsolatos további írásbeli utasítási jogáról, Felek ugyanakkor kijelentik, hogy ez a korlátozás nem minősül az adatkezelés céljainak és eszközeinek Szolgáltató általi meghatározásának. Nem tartozik azonban ebbe a körbe az adatkezelés során az érintetti joggyakorlással kapcsolat jogok és kötelezettségek teljesítésére vonatkozó írásbeli igény a további pontok alapján.
- Szolgáltató garantálja az Ügyfél számára, hogy minden olyan személy, aki részt vesz a szolgáltatása nyújtásában, így az adatfeldolgozásban, titoktartási kötelezettség hatálya alatt áll. Szolgáltató egyébiránt azt is garantálja Ügyfél számára – lévén ez a szolgáltatásának egyik legfontosabb

pillére–, hogy az általa a számára átadott dokumentumok tartalmát (így magukat a konkrét személyes adatokat) sem maga a Szolgáltató, sem egyetlen, a szolgáltatás nyújtásában részt vevő személy sem ismerheti meg.

- Szolgáltató garantálja, hogy szolgáltatása megfelel a GDPR 32. cikkének, amely adatbiztonsági szabályokat jelen ÁSZF 5. „A szolgáltatás biztonsága” pontban részletez.
- Szolgáltató úgy alakítja ki szervezetrendszerét és eljárásait, hogy a 11.5. pont szerint támogassa az Ügyfelet az érintetti jogok biztosítása során.
- Szolgáltató úgy alakítja ki szervezetrendszerét és eljárásait, hogy a 11.6. pont szerint támogassa az Ügyfelet az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos jogszabályi előírások betartásában.
- Szolgáltató az Ügyfél és közte lévő szerződés 9.3. pontban részletezett megszűnése esetén visszaállíthatatlanul törli az Ügyfél által részére átadott, azaz a rendszerbe feltöltött dokumentumokat.
- Szolgáltató biztosítja Ügyfél számára, hogy a rendszerbe feltöltött, a Szolgáltató részére átadott dokumentumokat– az 5. pontban foglalt korlátozásokkal – bármikor letölthesse, így az az Ügyfél részére rendelkezésre áll.
- Szolgáltató biztosítja az Ügyfél számára, hogy a rendszerbe feltöltött, a Szolgáltató részére átadott dokumentumok Szolgáltató általi tárolását bármikor megszüntethesse, azaz rendelkezzen azok törléséről.
- ha a Szolgáltató hatáskörében a számára átadott személyes adat a GDPR 4. cikk 12. szerinti adatvédelmi incidensben válik érintetté, úgy a Szolgáltató az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti azt az Ügyfélnek.
- amennyiben jelen ÁSZF szerint létrejött jogviszonnal kapcsolatosan a GDPR szerinti felügyeleti hatóság megkeresi Szolgáltatót, úgy Szolgáltató köteles együttműködni a hatósággal. Az együttműködéssel kapcsolatosan kifogással nem élhet az Ügyfél.
- Szolgáltató jelen ÁSZF nyilvánosságra hozatalával az Ügyfél rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az adatfeldolgozói jogviszonyhoz tartozó jogok és kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges.

11.4. További adatfeldolgozó bevonása az adatkezelésbe

Mivel Szolgáltató a számára az Ügyfél által átadott dokumentumokat az IBM Bluemix infrastruktúrájában, az amszterdami DataCenter-ben (Paul Van Vlissingenstraat 16, Amsterdam, Netherlands) tárolja, így a Szolgáltató által az adatkezelésbe bevont további nevesített adatfeldolgozó az IBM United Kingdom Limited (PO Box 41, North Harbour, Portsmouth, Hampshire, Egyesült Királyság PO6 3AU).

Jelen további adatfeldolgozó Szolgáltató általi igénybe vételéhez Ügyfél az ÁSZF elfogadásával a GDPR 28. cikk (2) szerint írásban hozzájárul.

Szolgáltató egyben kötelezettséget vállal arra, hogy az általa az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozó is betartja a Szolgáltató és Ügyfél között jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés szabályait és megfelel a GDPR-ból fakadó adatvédelmi előírásoknak. Amennyiben a Szolgáltató által az adatkezelésbe adatfeldolgozóként bevont, jelen ÁSZF-ben nevesített adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, úgy a Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik az Ügyfél felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért. Ezt Szolgáltató jelen ÁSZF szerint kijelenti és vállalja.

Amennyiben Szolgáltató a jelen 11.4. pontban nevesített adatfeldolgozón túl további újabb adatfeldolgozót kíván bevonni az adatkezelésbe, úgy Ügyféltől köteles eseti vagy általános felhatalmazást kérni.

11.5. Érintetti jogok biztosítása

Ügyfél az általa kezelt személyes adatok tekintetében köteles biztosítani a GDPR III. fejezetébe foglalt érintetti jogokat. Ezen érintetti jogok biztosítása az adatkezelő kötelezettsége, az érintetti jogok gyakorlására irányuló kérését az érintett az adatkezelőnek nyújthatja be.

Amennyiben az érintett olyan jogával kíván élni (így logikailag elsősorban a GDPR 17. cikkében részletezett törléshez való jog), amely jog biztosítása során szükséges a Szolgáltató által tárolt dokumentummal kapcsolatos bármely művelet, úgy az alábbi eljárás lefolytatására köteles az Ügyfél és a Szolgáltató közösen:

- Ügyfél megvizsgálja, hogy az érintetti jogérvényesítési igény vonatkozik-e bármely olyan személyes adatra, amelynek az elektronikus tárolását Szolgáltató végzi,
- Ügyfél ezt követően megvizsgálja, hogy Szolgáltató bevonása nélkül képes-e az érintetti jogot biztosítani, például azzal, hogy Ügyfél maga távolítja el az elektronikus másolatot Szolgáltató rendszeréből,
- amennyiben Ügyfél csak és kizárólag Szolgáltató bevonásával tudja az érintetti jogot biztosítani, úgy írásban jelen ÁSZF 1.2. pontjában foglalt elérhetőségein megkeresést intéz Szolgáltatóhoz a konkrét érintetti jog megjelölésével és annak leírásával, hogy Szolgáltató milyen intézkedést köteles megtenni az érintetti jog biztosítása érdekében.
- Szolgáltató a megkeresés kézhezvételét követően 5 munkanapon belül dokumentáltan megteszi az Ügyfél által megjelölt intézkedést, kivéve, ha az Ügyfél által megjelölt intézkedés megvalósítása sértené a GDPR vagy a magyar adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseit, ebben az esetben azonban felhívja ennek tényére az Ügyfél figyelmét.

11.6. Adatvédelmi incidens

Abban az esetben, ha a Szolgáltató hatáskörében a számára átadott személyes adat a GDPR 4. cikk 12. szerinti adatvédelmi incidensben válik érintetté, úgy a Szolgáltató az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti azt az adatkezelőnek.

11.7. Ügyfél jogai és kötelezettségei adatkezelőként

Ügyfél köteles minden olyan adatkezelésével kapcsolatos szabályozó dokumentumán (így különösen, de nem kizárólagosan a GDPR 13. cikk szerinti tájékoztató) Szolgáltatót adatfeldolgozóként feltüntetni, amely adatkezelésbe azzal, hogy a személyes adatot tartalmazó dokumentumot átad Szolgáltató részére, adatfeldolgozójává teszi Szolgáltatót. Amennyiben ezt Ügyfél nem teszi meg, úgy az érintetti jogok jelen megsértésével okozott károkért Szolgáltató minden felelősséget kizár.

Előfordulhat, hogy az Ügyfél több adatkezelésébe is adatfeldolgozóként vonja be a Szolgáltatót, mert például a szolgáltatást igénybe veszi munkaszerződések, szállítói szerződések, számlák, önéletrajzok hitelesítése és/vagy tárolása céljából is. Ebben az esetben minden eltérő célú adatkezelése esetén köteles Szolgáltatót adatfeldolgozójaként feltüntetni szabályozó dokumentumaiban.

Abban az esetben, amennyiben a Szolgáltatónak átadott személyes adatokat Ügyfél nem adatkezelőként, hanem a GDPR 4. cikk 8. szerint adatfeldolgozóként kezeli, úgy köteles a GDPR 28. cikk (2) szerint az ezen jogviszonya szerinti adatkezelőtől előzetesen írásban felhatalmazást szerezni, hogy Szolgáltató szolgáltatását e személyes adatokat tartalmazó dokumentumokra nézve igénybe vehesse. Amennyiben ezt a szabályt Ügyfél megsérti és ezzel megsérti az adatvédelmi jogi előírásokat vagy bármely más féllel kötött jogviszonyát, az ebből eredő teljes felelősséget köteles viselni, a Szolgáltató mentesül a felelősség alól.

11.8. Az adatkezelési tevékenység GDPR 30. cikk (2) szerinti nyilvántartása

Azért, hogy Szolgáltató megfeleljen a GDPR 30. cikk (2) szerinti nyilvántartás-vezetési kötelezettségének, az alábbi nyilvántartást készíti el az Ügyfél részére végzett adatfeldolgozói tevékenységéről.

Szolgáltató kijelenti, Ügyfél elfogadja, hogy jelen ÁSZF 10.8. pontja a GDPR 30. cikk (2) szerinti nyilvántartásnak minősül, amelynek adatai nem változhatnak meg az Ügyfél és Szolgáltató között jelen ÁSZF alapján létrejövő jogviszony fennállása alatt.

A nyilvántartás adatai:

Az adatfeldolgozó neve és elérhetősége:

a Szolgáltató, azaz DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irattároló Korlátolt Felelősségű Társaság
székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 30. Üzlet 2.
cégjegyzékszám: Cg.01-09-930144

Az adatkezelő neve és elérhetőségei, amelynek a nevében az adatfeldolgozó eljár

az Ügyfél, azaz jelen ÁSZF 1.7. pontban meghatározott, a Ptk. által elismert természetes személy, aki az elektronikus másolatkészítési és hitelesítési, illetve digitális archiválási szolgáltatás igénybe veszi és ezen szolgáltatás igénybe vétele során legalább egy olyan elektronikus másolatot vagy elektronikus dokumentumot ad át Szolgáltató részére, amely legalább egy természetes személy legalább egy személyes adatát tartalmazza, amelyre nézve kiterjed rá adatkezelőként a GDPR tárgyi hatálya.

Az adatfeldolgozó képviselőjének neve és elérhetősége

név: Hortobágyi Ágoston ügyvezető
e-mail cím: info[kukac]greenarchive[pont]com

Az adatfeldolgozó adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége

név: dr. Pataki Gábor adatvédelmi szakjogász
e-mail cím: gabor[pont]pataki[kukac]greenarchive[pont]com

Az adatkezelő nevében végzett adatkezelési tevékenység kategóriái

Elektronikus adattárolás: az Ügyfél által a Szolgáltató szolgáltatása során a Szolgáltató számára átadott személyes adatot tartalmazó elektronikus másolat vagy elektronikus dokumentum tárolása.

A személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítása

Szolgáltató sem harmadik országba, sem nemzetközi szervezet részére nem adja át az Ügyfél egyetlen dokumentumát sem. Amennyiben a személyes adatot Ügyfél harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja bármilyen jogalappal átadni, úgy ezt Szolgáltató bevonásával nem teheti meg: amennyiben az adat csak Szolgáltatónál áll rendelkezésre, úgy Szolgáltató átadja az adatot Ügyfél számára, aki ezt követően saját jogon teszi meg az adattovábbítást. Szolgáltató adattovábbítást az Ügyfél által adatkezelte adatokra nézve nem végez.

A GDPR 32. cikk (1) bekezdésében említett technikai és szervezési intézkedések általános leírása

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

Az adatokat ezért Szolgáltató az IBM Bluemix infrastruktúráján, az amszterdami DataCenter-ben (Paul Van Vlissingenstraat 16, Amsterdam, Netherlands) tárolja.

A szolgáltatás nyújtása során az elektronikus információs rendszer az arra jogosult személyek számára elérhető a hét minden napján 0-24 óráig. Szolgáltató ezen időtartamban áll rendelkezésre a szerződés tárgyát képező szolgáltatások nyújtására, az alább felsorolt egyéb feltételekkel. Éves szinten összesen legfeljebb 8 órányi leállás történhet meg.

Amennyiben a Szolgáltató tervezett, karbantartási célú leállást eszközöl, úgy a leállásról Ügyfeleit legalább 168 órával a tervezett leállás előtt tájékoztatja a honlapján közzétett hirdetéssel, valamint az Ügyfél kapcsolattartásra megjelölt elérhetőségein közvetlenül megküldött tájékoztatóval. A közzétett és megküldött tájékoztatás kiterjed a leállás indokára és tervezett időpontjára (leállás kezdő- és záróidőpontja nap, óra, perc pontossággal).

Szolgáltató a leállítás idején is garantálja az dokumentumok biztonságos tárolását.

A leállítás során az Ügyfél nem tudja elérni a tárhelyét és a dokumentumait.

Az adatfeldolgozásba bevont további adatfeldolgozó nevesítése

Szolgáltató a számára az Ügyfél által átadott dokumentumokat az IBM Bluemix infrastruktúráján, az amszterdami DataCenter-ben (Paul Van Vlissingenstraat 16, Amsterdam, Netherlands) tárolja, így a Szolgáltató által az adatkezelésbe bevont további nevesített adatfeldolgozó az IBM United Kingdom Limited (PO Box 41, North Harbour, Portsmouth, Hampshire, Egyesült Királyság PO6 3AU).

11.9. Felelősség

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

Amennyiben Szolgáltató túlerjeszkedik jelen ÁSZF-ben meghatározott jogain, az adott túlerjeszkedésre vonatkozóan önálló adatkezelővé válik, és Ügyfélnek, az érintettnek vagy harmadik személynek okozott kárért a károkozás általános szabályai szerint köteles helytállni.

Ügyféllel szemben Szolgáltató a teljes tevékenységének ellátásáért kártérítési felelősséggel tartozik.

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

12. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEK ÉS FELELŐSSÉGEK

A Szolgáltató biztosítja az Ügyfél részére a szolgáltatás ingyenességét.

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

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

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

Az Ügyfél köteles a Kormányrendelet 55. § (6) szerinti másolatkészítéssel megbízott vagy arra feljogosított személyek körét belső szabályzatban meghatározni. Az Ügyfél jelen ÁSZF elfogadásával és a szerződés létrejöttével jelen ÁSZF 2. sz. mellékletét köteles a Kormányrendelet 55. § (6) szerinti másolatkészítési rendként alkalmazni

13. FOGALMAK

Jelen ÁSZF használatában az adatkezeléssel kapcsolatos fogalmak megegyeznek a GDPR 4. cikkben meghatározott fogalmaival.

Amennyiben a jelen pontban közölt fogalmak és a hatályos jogszabály között eltérés mutatkozik, úgy a hatályos jogszabály definíciója az irányadó az ÁSZF által szabályozott jogviszonyban.

Jelen ÁSZF használatában a dokumentumok elektronikus úton történő másolásával kapcsolatos fogalmak megegyeznek a Bizalmi törvény és az eIDAS rendelet, valamint a Kormányrendelet fogalmaival.

Amennyiben a jelen pontban közölt fogalmak és a hatályos jogszabály között eltérés mutatkozik, úgy a hatályos jogszabály definíciója az irányadó az ÁSZF által szabályozott jogviszonyban

- *archiválási szolgáltatás*: az elektronikus dokumentumok hosszú távú megőrzésére vonatkozó szolgáltatás, amely magában foglalja az eIDAS Rendelet 3. cikk 16. pont c) alpontja szerinti bizalmi szolgáltatást is;
- *bizalmi szolgáltatás*: az eIDAS Rendelet 3. cikk 16. pontja szerinti szolgáltatás;
- *bizalmi szolgáltatási rend*: olyan szabálygyűjtemény, amelyben egy bizalmi szolgáltató, igénybe vevő vagy más személy valamely bizalmi szolgáltatás használatának feltételeit írja elő igénybe vevők valamely közös biztonsági követelményekkel rendelkező csoportja vagy meghatározott alkalmazások számára;
- *bizalmi szolgáltatási ügyfél*: a bizalmi szolgáltatóval szolgáltatási szerződést kötő személy;
- *bizalmi szolgáltató*: az eIDAS Rendelet 3. cikk 19. pontja szerinti bizalmi szolgáltató;
- *digitalizálás*: olyan eljárás, amely az analóg felépítésű információt számítástechnikai eszközök számára feldolgozható, digitális információvá alakítja át;
- *fokozott biztonságú elektronikus aláírás*: az eIDAS Rendelet 3. cikkének 11. pontja szerinti aláírás;
- *folytonos védelem*: az időben változó körülmények és viszonyok ellenére is megszakítás nélkül megvalósuló védelem;
- *hiteles elektronikus másolat*: valamely nem elektronikus dokumentumról e rendelet szabályai szerint készült, azzal képileg vagy tartalmilag egyező, joghatás kiváltására alkalmas elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes;
- *képi megfelelés*: az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely biztosítja a papíralapú dokumentum - joghatás kiváltása szempontjából lényeges - tartalmi és formai elemeinek megismerhetőségét;
- *másolatkészítő rendszer*: a másolatkészítés során alkalmazott hardver, szoftver, valamint ezek együttese;
- *minősített elektronikus aláírás*: az eIDAS Rendelet 3. cikk 12. pontja szerinti aláírás;
- *papíralapú közokirat*: papíralapú dokumentumba foglalt, a Pp. 195. § (1) bekezdése szerinti közokirat;
- *papíralapú számviteli bizonylat*: papíralapú dokumentumba foglalt, az Sztv. 166. §-ának (1) bekezdése szerinti számviteli bizonylat;
- *papíralapú, teljes bizonyító erejű magánokirat*: papíralapú dokumentumba foglalt, a Pp. 196. § (1) bekezdése szerinti teljes bizonyító erejű magánokirat;
- *rendelkezésre állás célértéke*: a rendelkezésre állási követelményhez rendelt, számmal és mértékegységgel meghatározott, az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv által vállalt, kötelezően teljesítendő érték;
- *rendelkezésre állás*: az elektronikus információs rendszerek az arra jogosult személyek számára történő elérhetőségének és az abban kezelt adatok felhasználhatóságának az Ibtv. szerinti biztosítása;
- *tartalmi megfelelés*: az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely szerint az – a hozzá kapcsolódó metaadatokkal együttesen – biztosítja a papíralapú dokumentum – a joghatás kiváltása szempontjából lényeges – tartalmi elemeinek megismerhetőségét, de nem biztosítja a képi megfelelést;
- *teljes körű védelem*: a rendszer valamennyi elemére kiterjedő védelem;
- *természetes személy*: nem gazdálkodó szervezetként eljáró, a Ptk. szerinti természetes személy;
- *zárt rendszer*: rendeltetése szerint elkülönült elektronikus információs rendszer, amely kizárólagosan a speciális igények kielégítését, az e célra létrehozott szervezet és technika működését szolgálja, működése jogszabályon vagy meghatározott résztvevők közötti megállapodáson alapul, és harmadik felet nem érint.
- *zárt védelem*: az összes számításba vehető fenyegetést figyelembe vevő védelem;

14. TITOKTARTÁS

A Szolgáltató, mint Titoktartásra kötelezett kijelenti és elismeri, hogy jelen ÁSZF szerint megkötött szerződés teljesítése körében a Szolgáltató előtt feltárt és a jövőben feltárandó információk, így különösen üzleti tervek, kereskedelmi titkok, ügyfelek adatai és egyéb a gazdasági társaság működésére vonatkozó információk, a GDPR hatálya alá tartozó személyes adatok, a Ptk. 2:47. §-ban meghatározott üzleti titkok (összefoglalóan: információk) bizalmas jellegűek.

A szerződés létrejöttével a Szolgáltató elfogadja, hogy az ilyen információk egyetlen részét vagy töredékét sem teszi közzé, nem bocsátja harmadik fél rendelkezésére vagy nem tárja fel más módon semmilyen harmadik fél előtt az Ügyfél beleegyezése nélkül. A titoktartási kötelezettség nem terjed ki az olyan információkra, amelyek köztudomásúak, nyilvánosak, illetőleg amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály, vagy hatósági rendelkezés teszi kötelezővé, az előírt mértékben és személyek részére. Nem minősül harmadik személynek a Szolgáltató munkavállalója és a Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez igénybe vett más jogalany.


Szolgáltató elfogadja továbbá, hogy valamennyi információ tulajdonosa az Ügyfél.

15. IRÁNYADÓ JOG, ILLETÉKESSÉG

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató és az Ügyfél a vonatkozó hatályos jogszabályok, így különösen a Ptk. és a GDPR rendelkezéseit alkalmazza.

Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződésből eredő vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, egyeztetés, tárgyalás során rendezik. Ennek eredménytelensége esetére a Felek alávetik magukat a Pp. 25. §-ban meghatározott általános illetékesség szerinti bíróság eljárásának.

ÁSZF 1. sz. melléklet

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

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

ÁSZF 2. sz. melléklet

Ügyfél papíralapú dokumentumról történő elektronikus másolatkészítési szabályzat

Másolati rendet alkalmazó személy jelen szerződés ügyfele (a továbbiakban: Másolatkészítő).

A Másolatkészítő az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Kormányrendelet) és a digitális archiválás szabályairól szóló 114/2007. (XII. 29.) GKM rendeletben (a továbbiakban: GKM rendelet) foglaltakkal összhangban az alábbi szabályzatot alkotja a papíralapú dokumentumokról történő elektronikus másolatkészítés tekintetében.

A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed: az Ügyfél által a DOQdrive alkalmazás használatával történő mindennemű másolatkészítésre.

A szabályzatban használt fogalmak

- *digitalizálás*: olyan eljárás, amely az analóg felépítésű információt számítástechnikai eszközök számára feldolgozható, digitális információvá alakítja át;
- *hiteles elektronikus másolat*: valamely nem elektronikus dokumentumról e rendelet szabályai szerint készült, azzal képileg vagy tartalmilag egyező, joghatás kiváltására alkalmas elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes;
- *képi megfelelés*: az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely biztosítja a papíralapú dokumentum - joghatás kiváltása szempontjából lényeges - tartalmi és formai elemeinek megismerhetőségét;
- *másolatkészítő rendszer*: a másolatkészítés során alkalmazott hardver, szoftver, valamint ezek együttese;
- *tartalmi megfelelés*: az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely szerint az – a hozzá kapcsolódó metaadatokkal együttesen – biztosítja a papíralapú dokumentum – a joghatás kiváltása szempontjából lényeges – tartalmi elemeinek megismerhetőségét, de nem biztosítja a képi megfelelést;
- *zárt rendszer*: rendeltetése szerint elkülönült elektronikus információs rendszer, amely kizárólagosan a speciális igények kielégítését, az e célra létrehozott szervezet és technika működését szolgálja, működése jogszabályon vagy meghatározott résztvevők közötti megállapodáson alapul, és harmadik felet nem érint.

Személyes adatok kezelése

Amennyiben Másolatkészítő jelen szabályzatban foglaltakkal összefüggésben a 2011. évi CXII. törvény 3. § 2. pontja szerinti személyes adat kezelését valósítja meg, úgy a személyes adatok kezelése során az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata alapján jár el.

Elektronikus másolat készítésére a Másolatkészítő által feljogosított személyek köre

A Másolatkészítő másolatkészítési jogosultsága személyi jogosultság, harmadik személyre át nem ruházható.

Ügyfél megbízza a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irattározó Kft.-t az alábbi tevékenységek elvégzésével:**

- *az elektronikus dokumentum hitelesítő záradékkal történő ellátásával a Kormányrendelet 55. § (2) szerint,*
- *az elektronikus dokumentumra minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel elhelyezése a Kormányrendelet 55. § (4) szerint*
- *az elektronikus dokumentumhoz a jelen szabályzat szerinti metaadatok hozzárendelése*
- *az elektronikus dokumentum időbélyeggel történő ellátása,*
- *az elektronikus dokumentum digitális archiválásával a GKM rendelet szerint*

Az okiratok elektronikus formába alakítása esetén az eredeti papíralapú dokumentum (hiteles másolata) megőrzésre, az elektronikus másolat a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irratózó Kft.** által biztosított, akkreditált tanúsító szervezet által kiállított tanúsítvánnyal igazolt rendszerben történik.

A másolatkészítő rendszer dokumentációja, a másolatkészítés rendje

- Az elektronikus másolat készítése csak és kizárólag az Ügyfél tulajdonában álló okoseszköz segítségével, a DOQdrive alkalmazást futtató okoseszköz kamerájával készített fényképezőgéppel vagy az Ügyfél által használt számítógép (laptop, PC, notebook stb.) és az ahhoz kapcsolt képolvasó eszköz (szkenner) segítségével a papíralapú dokumentum beolvasásával történhet meg, ami az Ügyfél és a DO-Q-MENT Digitális Iratarchiváló, Adatszolgáltató és Irratózó Kft. között fennálló szerződés alapján a papíralapú dokumentum digitalizálásának minősül.
- Az elektronikus másolat készítéséhez a Másolatkészítő megfelelő hitelesítéssel (felhasználónév és jelszó segítségével) használja a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irratózó Kft.** által biztosított DOQdrive alkalmazást, amelynek segítségével elkészíti a másolatot és feltölti Másolatkészítő egyedi, dedikált tárhelyére.
- A digitalizált dokumentumot a Másolatkészítő a DOQdrive program használatával ellátja a következő adatokkal:
 - o a papíralapú dokumentum megnevezése;
 - o a papíralapú dokumentum fizikai méretei;
 - o jelen másolatkészítési rend elérhetősége;
 - o ha a papíralapú dokumentum tulajdonságai miatt az elektronikus másolat nem tartalmazza a papíralapú dokumentum teljes tartalmát, úgy az is, hogy a másolat a digitalizálás alapjául szolgáló papíralapú dokumentumot mely részében tartalmazza.
- A digitalizált dokumentumot a DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló, Adatszolgáltató és Irratózó Kft. ellátja a következő adatokkal:
 - o a másolatkészítő szervezet elnevezése és a másolat képi vagy tartalmi egyezéséért felelős személy neve;
 - o a másolatkészítő rendszer, illetve a másolatkészítési szabályozás pontos megnevezése és verziószáma;
 - o a másolatkészítés ideje;

Kiadva: az Ügyfél és a Szolgáltató között megszületett szerződés létrejöttkor.