



**DOQdrive**  
Digital Original Quality

# DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság

DOQDRIVE PRIVATE

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- TERMÉSZETES SZEMÉLYEK RÉSZÉRE -

v.2.1

**Kiadta:**

**Hortobágyi Ágoston ügyvezető**

	Hatályba lépett	Hatályát veszttette
v.1	2019. május 15.	2020. április 14.
v.2	2020. április 15.	2020. november 12.
v.2.1	2020. november 13.	hatályos

**DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
A DOQDRIVE ALKALMAZÁS ÉS A HOZZÁ KAPCSOLÓDÓ DOQDRIVE PRIVATE SZOLGÁLTATÁSOK  
IGÉNYBE VÉTELÉRŐL**

Jelen Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: **ÁSZF**) használt rövidítések, személyek és jogszabályok jegyzéke:

Alkalmazás	a <i>~Szolgáltató</i> által üzemeltetett <b>DOQDrive</b> alkalmazás
ÁSZF	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 állomány
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 állomány
Felek	a <i>~Szolgáltató</i> és az <i>~Ügyfél</i> 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)
hitelesítés	olyan elektronikus folyamat, amely lehetővé teszi az elektronikus adatok eredetének és sértetlenségének az igazolását
Honlap	<a href="http://doqdrive.com/">http://doqdrive.com/</a>
ITM rendelet	a digitális archiválás szabályairól szóló 1/2018. (VI. 29.) ITM rendelet
Kormányrendelet	az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet
okmányazonosító adatok	minden olyan adat, amely az <i>~Ügyfél</i> 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
Szolgáltató	DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság, amely egyben a <i>~Rendelet</i> szerinti vállalkozásnak minősül
Termék	a <i>~Szolgáltató</i> által üzemeltetett <i>~Alkalmazás</i> segítségével igénybe vehető szolgáltatás
Ügyfél	<i>~ÁSZF</i> 1.7. pontban meghatározott, a <i>~Ptk.</i> által elismert természetes személynek nyújtott elektronikus másolatkészítési és hitelesítési, digitális archiválási, e-szerződés 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. Szolgáltató kijelenti, Ügyfél pedig magára nézve kötelezően elismeri, hogy a Felek közötti kommunikációs csatorna elsődlegesen az e-mail.

Jelen ÁSZF a Szolgáltató által üzemeltetett Honlapon részletezett és az Alkalmazáson keresztül használható elektronikus 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 2020. november 13-tól visszavonásig hatályos. Jelen, v.2.1 verziószámú ÁSZF hatályba lépésével hatályát veszíti a v.2 verziószámú ÁSZF.<sup>1</sup>
- az ÁSZF teljes terjedelmében az alábbi linken tölthető le:  
[https://doqdrive.com/wp-content/uploads/2020/11/ÁSZF2.1tsz\\_alírt.pdf](https://doqdrive.com/wp-content/uploads/2020/11/ÁSZF2.1tsz_alírt.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 Szolgáltató ügyfélszolgálat nyújt!

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság  
Székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 39/C.  
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: 1123 Budapest, Alkotás utca 39/C.

Munkanapokon: 09:00-16:00

#### *Telefonos ügyintézés*

Telefonon keresztül az Ügyfélszolgálat +36 70 367 5697 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 „BELÉPÉS” menüpont alatt.

#### *Írásban*

Postai úton: 1123 Budapest, Alkotás utca 39/C.

<sup>1</sup> A v.2 verziószámú ÁSZF módosításának indoka: A Szolgáltató székhelymódosítása és az ezzel kapcsolatos ügyintézési adatok módosításának szükségessége.

E-mailen: [info@doqdrive.com](mailto:info@doqdrive.com)

### 1.3. Hibabejelentő elérhetősége

Az Ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen észlelt hibát a Szolgáltató által működtetett, az 1.2. pontban felsorolt címen, telefonszámon, illetve e-mail címen jelentheti be. Szolgáltató emellett biztosít az Alkalmazás használatával elérhető hibabejelentési lehetőséget is.

### 1.4. Szolgáltató internetes honlapjának elérhetősége

<http://doqdrive.com/>

### 1.5. Szolgáltató és a szolgáltatás felügyeleti szerveinek elérhetősége

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (mint a 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](http://www.gvh.hu)

e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

cím: 1054. Budapest, Alkotmány u. 5.

tel: (+36 1) 472 8851

#### Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto: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](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

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

### 1.6. Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató jelen ÁSZF-et Honlapján 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 papíralapú dokumentumról hiteles elektronikus másolatkészítés természetes személyek részére
- az ÁSZF 3.2. pontjában részletezett elektronikus dokumentumok hitelesítése természetes személyek részére
- az ÁSZF 3.3. pontjában részletezett digitális archiválási adatfeldolgozás természetes személyek részére
- az ÁSZF 3.4. pontjában részletezett e-szerződés modul biztosítása természetes személyek részére

### ***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. pontban foglaltak szerint ellenőrzi a nyilatkozat valóságtartalmát (18. életév betöltése). Szolgáltató az Ügyfél cselekvőképességét Ügyfél nyilatkozata alapján vélelmezi – az Ügyfél által valótnak állított cselekvőképességből fakadó károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget, kivéve, ha hitelt érdemlően tudomására jutott, hogy az Ügyfél cselekvőképessége korlátozott vagy az Ügyfél cselekvőképtelen és a szerződést nem bontotta fel azonnali hatállyal.

Az Ügyfélle válásnak nem feltétele a magyar állampolgárság. Nem magyar állampolgárságú Ügyfél esetén azonban a cselekvőképességének életkori határát saját nemzeti joga határozza meg – az Ügyfélle válás szabályai az értelemszerű eltérésekkel irányadóak.

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

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

[https://doqdrive.com/wp-content/uploads/2020/04/ÁSZF2jsz\\_aláirt.pdf](https://doqdrive.com/wp-content/uploads/2020/04/ÁSZF2jsz_aláirt.pdf)

### ***Időbeli hatály***

Jelen ÁSZF hatálya 2020. november 13-tól visszavonásig tart.

## **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 előfeltétele – a személyazonosítás**

Ahhoz, hogy a természetes személy Ügyfélle válhasson, először köteles letölteni az Android és az iOS platformra is elérhető Alkalmazást okoskészülékére. A szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges regisztrációs folyamat csak és kizárólag Android vagy iOS operációs rendszert futtatható okoskészülék segítségével érhető el! Szolgáltató azonban kiköti, hogy az Alkalmazás nem minden okoskészülékkel kompatibilis, ezért azonban felelősséget nem vállal. Arról, hogy az Alkalmazás aktuálisan milyen okoskészüléken futtatható, a Szolgáltató a számára címzett megkeresés esetén felvilágosítást nyújt.

Az alkalmazás letöltését követően az Ügyfélle válni szándékozó természetes személy (a továbbiakban a 2.1. és 2.2. pontokban: Regisztráló) köteles regisztrálni az alkalmazás használatával.

A Regisztrálótól a Szolgáltató csak olyan adatok megadását követeli a GDPR 6. cikk (1) b) szerinti jogalappal (jelen ÁSZF szerinti szerződés létrehozása), amely a szerződő fél minden kétséget kizáró azonosításához szükséges. Amennyiben ezen adatokat a Regisztráló mint érintett nem hajlandó megadni, úgy Szolgáltató szolgáltatását nem tudja igénybe venni. Az adatkezelésre vonatkozó további információkat, úgy mint adatkezelés időtartama, érintetti jogok, adatkezelő személye, jelen ÁSZF az értelemszerű vonatkozó részeknél tárgyalja.

Szolgáltató elvégzi a Regisztráló személyazonosságának és okmányának ellenőrzését. Az ellenőrzés során a Regisztráló köteles személyazonosságát igazolni. A személyazonosság igazolásának menetét és lépéseit az mindenkori Alkalmazás tartalmazza, a lépésekről az Alkalmazás a személyazonosság igazolásának menete során tájékoztatja a természetes személyt.

Szolgáltató felhívja a Regisztráló és minden Ügyfél figyelmét arra, hogy a Regisztráló oldalán a személyazonosság igazolása, a Szolgáltató oldalán a személyazonosság és okmány ellenőrzése a szolgáltatás sarokköve, ezért a Regisztráló köteles együttműködni ennek során Szolgáltatóval. A szerződés semmis, amennyiben a Regisztráló rosszhiszeműen jár el a személyazonosságának és okmányának ellenőrzése során. Amennyiben a rosszhiszeműen eljáró személyről rosszhiszeműsége később derül ki, úgy a szerződés visszamenőlegesen semmis.

A személyazonosság igazolása során, a Regisztráló által készített felvételeket a Szolgáltató csak és kizárólag a személyazonosság és okmányellenőrzés céljából készítteti el a Regisztrálóval. A Szolgáltató ezt követően az elkészült felvételeket és a felvételeket alátámasztó adatokat a svájci bejegyzésű IDENTT SWISS GmbH (Fronwagplatz 13, CH- 8200 Schaffhausen) számára továbbítja, amely adatfeldolgozóként elvégzi a Regisztráló személy- és okmányellenőrzését. Az adatok IDENTT SWISS GmbH-nak történő megküldése bár nem az Európai Unió területére történik, ám az Európai Bizottság 2000/518/EK számú határozatában Svájcot olyan országnak minősítette, amely a Közösségből továbbított személyes adatok szempontjából megfelelő szintű védelmet biztosít, így megfelel a GDPR 45. cikk (1)-ben meghatározottaknak, és az ilyen adattovábbításhoz nem szükséges külön engedély. A Regisztráló érintettként azzal járul hozzá az IDENTT SWISS GmbH-hoz történő adattovábbításhoz, hogy nyilatkozott róla, hogy megismerte a jelen ÁSZF-et és elkészítette a felvételeket.

Az IDENTT SWISS GmbH a számára megküldött adatok alapján elvégzi a személyazonosság és az okmány ellenőrzését. A GmbH szolgáltatását a világ számos pontján alkalmazzák (például repülőtereken és az állami közigazgatás szervei is), rendszere sokkal nagyobb fokú biztonságot garantál, mint ha az ellenőrzést egy természetes személy végezné. Erről bővebben a GmbH oldalán olvasható felvilágosítás: <https://www.identt.info/>

Az IDENTT SWISS GmbH az ellenőrzés sikerességéről vagy sikertelenségéről visszajelzést küld a Szolgáltató részére. Amennyiben az ellenőrzés sikeres, úgy a Szolgáltató az ellenőrzés tényéről szóló, ún. azonosítási csomagot hoz létre, amely a továbbiakban titkosítással és eljárásrendszerrel védett. Szolgáltató garantálja a Regisztráló számára, hogy az azonosítási csomag tartalmához a Szolgáltató a továbbiakban nem fér hozzá, így az ott szereplő adatokat nem ismerheti meg.

Amennyiben az ellenőrzés sikertelen, úgy a Regisztráló az Alkalmazáson keresztül megkapja az újraazonosításhoz szükséges információkat és az adott ponttól, amennyiben sikeresen kíván regisztrálni, újra kell kezdje a regisztrációt.

A személyazonosság és okmány ellenőrzéséről további felvilágosítás az Alkalmazás használatával vagy közvetlenül a Szolgáltatótól kapható.

Szolgáltató felhívja Regisztráló és Ügyfél figyelmét, hogy abban az esetben, ha bármely azonosító adata (mind az azonosításához szükséges, mind okmányadata) megváltozik, úgy haladéktalanul, de a változás személyazonosító igazolványába történő bejegyzésétől számított legkésőbb 5 munkanapos belül köteles azt jelezni Szolgáltatónak. Az újraazonosítást az Ügyfél az alkalmazás segítségével önállóan kezdeményezheti. Az újraazonosítás az adat megváltozásának Szolgáltató felé történő jelzésének minősül. Szolgáltató ebben az esetben az Alkalmazás segítségével újraazonosítást végez a jelen pont és a vonatkozó szabályozói alapján. Az újraazonosítás elmaradásából fakadó károkért Szolgáltató kizárja a felelősségét, ezt Ügyfél tudomásul veszi.

## 2.2. A szerződés létrejötte

Amennyiben a Regisztráló személyazonosságának és okmányának ellenőrzése sikeresen megvalósul, úgy a Szolgáltató visszaigazolja a regisztráció sikerességét a Regisztráló számára, majd a Regisztráló ezt követően a regisztráció során megadott adatok segítségével belép az alkalmazásba. Az alkalmazásba való belépéssel a Regisztráló Ügyfélé 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 Ügyféllé válni szándékozó természetes személyt a személyazonosság és okmány ellenőrzése során esetlegesen személyes megjelenése során azonosítja az Ügyfélszolgálaton a Szolgáltató, a regisztráció folyamata abban az esetben is elektronikus úton, az Alkalmazás segítségével történhet csak, tehát a szerződés ebben az esetben is elektronikus formában jön létre.

Amennyiben a regisztráció megkezdésétől számított 1 hónapon belül nem jön létre a jelen pont szerinti szerződés a Regisztráló és a Szolgáltató között, a Szolgáltató a Regisztrálóra és a regisztrációra vonatkozó minden adatot visszavonhatatlanul törölheti a rendszeréből.

### 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 szerződés létrejötte esetén az Ügyfél jogosulttá válik a jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározott szolgáltatás igénybevételére.

Szolgáltató a szerződés alapján az alkalmazás „Private” funkciójának segítségével egyedi dedikált hozzáférést biztosít Ügyfele részére a szolgáltatásához.

Szolgáltató jelen ÁSZF 3.1., 3.2., 3.3. és 3.4. pontjában meghatározott szolgáltatásokat nyújtja. Ügyfél a szerződés megkötésével egyidőben meghatalmazza Szolgáltatót, hogy:

- biztosítsa, hogy az Ügyfél nevében eljárva az általa a tárhelybe feltöltött dokumentumra kerülő elektronikus aláírás és időbélyegző alkalmassá tegye a dokumentumot arra, hogy a dokumentumon tett minden további módosítás érzékelhető legyen,
- a digitálisan archivált elektronikus dokumentum utólagos módosítás és sérülés elleni védelem érdekében ellenőrizze az elektronikus aláírás érvényességét, és Ügyfél erre vonatkozó külön nyilatkozata esetén az elektronikus dokumentum tárhelyen való megőrzésének teljes ideje alatt gondoskodik az elektronikus aláírás érvényességének fenntartásáról, lévén Szolgáltató nem minősül bizalmi szolgáltatónak, Ügyfél pedig a megőrzésre szánt dokumentum megőrzésére így nem bizalmi szolgáltató útján gondoskodik,
- az Ügyfél által a tárhelyébe feltöltött dokumentumot olyan módon őrizze meg digitális archiválási szolgáltatásának nyújtása során, hogy az védje az elektronikus dokumentumot a törlés, a megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés, az utólagos módosítás és sérülés, valamint a jogosulatlan hozzáférés ellen.

Szolgáltató jelen ÁSZF 3.1., 3.2., 3.3. és 3.4. pontjában meghatározott szolgáltatásokat nyújtja. Ügyfél a szerződés megkötésével egyidőben általánosságban meghatalmazza Szolgáltatót, hogy eseti megbízása alapján a nevében eljárva:

- a papíralapú dokumentumról az Ügyfél által készített elektronikus másolatot a Kormányrendelet 55. § (2) szerinti hitelesítési záradékkal („Az eredeti papíralapú dokumentummal egyező”) láthatja el,
- a papíralapú dokumentumról az Ügyfél által készített elektronikus másolatot a Kormányrendelet 55. § (4) szerint minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással láthatja el,
- a papíralapú dokumentumról az Ügyfél által készített elektronikus másolatot a Kormányrendelet 55. § (2) szerint elektronikus időbélyegzővel láthatja el,
- az elektronikus előállított dokumentumra minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást helyezhet el és azt időbélyegzővel láthatja el.

Ügyfél eseti megbízásának az számít, amennyiben a szolgáltatás igénybe vétele során a jelen ÁSZF 3.1., 3.2., 3.3. és 3.4 pontjában meghatározott szolgáltatást az ott meghatározott módon ténylegesen igénybe veszi.

Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a szolgáltatásának nyújtása során teljesítési segédként igénybe veszi a DO-Q-MENT Datenverarbeitung GmbH (A-Schottenfeldgasse 85/1, 1070 Wien, Ausztria) szolgáltatását. Erre az Ügyfél jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás nyújtása során az Ügyfél által rá ruházott jogot továbbruházza a GmbH-ra. A Szolgáltató az Ügyfél által rá ruházott jogot azonban más, akár természetes, akár jogi személy számára nem ruházhatja tovább sem megbízási, sem más jogviszony alapján. Amennyiben ezt Szolgáltató megteszi, úgy megszegi a saját ÁSZF-ét és az ebből eredő károkért teljes felelősséget köteles vállalni az Ügyfél felé.

A Szolgáltató szolgáltatása nyújtása során a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatosan a GDPR rendelkezéseinek megfelelő előírásokat alkalmazza jelen ÁSZF 10. pontja 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 a Bizalmi törvény 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 aláírást, 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. pontban foglalt szolgáltatást azonban elektronikus közokiratra nézve is igénybe veheti az ott foglaltak szerint.

Az Ügyfél a 3.4. pontban foglalt szolgáltatást csak a 3.4. pontban részletezett korlátozásokkal veheti igénybe.

Jelen ÁSZF elfogadásával az Ügyfél jelen szabályokat tudomásul veszi.

### **3.1. Elektronikus másolatkészítési szolgáltatás**

Jelen pont a papíralapon előállított dokumentumokra vonatkozatható szolgáltatás. Az alkalmazás használatával az Ügyfél köteles kiválasztani, hogy elektronikus másolatot kíván készíteni. Az Ügyfél erről az Alkalmazás használatával nyilatkozik. Hogy az Ügyfél a 3.1. vagy a 3.2. pont szerinti szolgáltatást kívánja-e aktuálisan igénybe venni, Ügyfél kizárólagos döntése és felelőssége. A nyilatkozattól függően vonatkozik ugyanis a továbbiakban a dokumentumra a jelen ÁSZF meghatározott pontja szerinti szolgáltatás.

#### **Az elektronikus másolat készítésének szabályai**

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



Ügyfél, a másolatkészítéssel kapcsolatos egyes kötelezettségei ellátásával azonban jelen ÁSZF szerint megbízza Szolgáltatót.

### Az elektronikus másolat készítésének folyamata

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

Képi megfelelésnek minősül az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely biztosítja a papíralapú dokumentum tartalmi és formai elemeinek megismerhetőségét.

Az Ügyfél ezt követően feltölti tárhelyére a papíralapú dokumentum elektronikus másolatát. Az Ügyfél által a Szolgáltató rendszerébe feltöltött elektronikus másolat minősített tanúsítványon alapuló legalább fokozott biztonságú aláírással és elektronikus időbélyegzővel történő ellátása előtt az Ügyfél 168 órán belül köteles ellenőrizni az elektronikus másolatot. Az Ügyfél a Szolgáltató rendszerének használatával köteles ellenőrizni, hogy az elektronikus másolat megegyezik a papíralapú dokumentummal, ezáltal vállalva a képi megfelelésért való felelősséget.

Az ellenőrzésre elektronikus másolatként a feltöltéstől számított 168 óra áll rendelkezésre. Az ellenőrzés megtételéig a feltöltött elektronikus másolatot a Szolgáltató – az eseti megbízás hiányában – minősített tanúsítványon alapuló legalább fokozott biztonságú aláírással és elektronikus időbélyegzővel nem látja el, így ahhoz jelen ÁSZF szerinti joghatások nem fűződnek, a Szolgáltató az ellenőrzésig csak tárolja az elektronikus másolatot. Az ellenőrzésre rendelkezésre álló idő alatt Szolgáltató megjelöli az Ügyfél számára a még ellenőrzésre váró másolatot.

Amennyiben az ellenőrzésre rendelkezésre álló idő alatt az Ügyfél nem ellenőrzi az elektronikus másolatot, úgy az elektronikus másolat ellenőrzéséig Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, az Ügyfél új dokumentumot (sem a jelen pont szerinti elektronikus másolatot, sem a 3.2. pont szerinti elektronikus dokumentumot, sem a 3.3. pont szerinti szolgáltatást igénybe veendő dokumentumot) nem tud feltölteni.

Az ellenőrzési folyamatot az Ügyfél az ellenőrzendő elektronikus másolat kijelölését követően a „Hitelesítés” menüpontot választva tudja megkezdeni. Amennyiben az Ügyfél nem kívánja a dokumentum jelen pont szerint a Kormányrendelet szerinti digitalizálását, úgy csak a 3.3. pont szerinti digitális archiválási folyamatot tudja megkezdeni, erről lásd bővebben a 3.3. pontot!

A „Hitelesítés” menüpont választása az adott elektronikus másolattal kapcsolatosan az Ügyfél eseti megbízásának minősül. Ügyfél a „Hitelesítés” menüpont választásával nyilatkozik arról, hogy az elektronikus másolat megegyezik a papíralapú dokumentummal, és ezzel egyidejűleg esetileg megbízza a Szolgáltatót, hogy nevében eljárva az elektronikus másolatot lássa el:

- a Kormányrendelet 55. § (2) szerinti hitelesítési záradékkal („Az eredeti papíralapú dokumentummal egyező”),
- a Kormányrendelet 55. § (4) szerinti minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással és
- a Kormányrendelet 55. § (2) szerinti elektronikus időbélyegzővel.

Szolgáltató minden olyan adattal ellátja az elektronikus másolatot, amely a joghatás kiváltásához szükséges.

Az elektronikus időbélyegzőben szereplő dátum az időbélyeg elektronikus másolatra kerülésének pillanata lesz, így az elektronikus másolat ettől a pillanattól válik a Kormányrendelet 2. § 4. szerinti hiteles elektronikus másolattá és alkalmassá a hozzá kapcsolódó joghatások kiváltására. Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a számítástechnikai folyamatok miatt a „Hitelesítés” menüpont választása és az elektronikus időbélyegző elektronikus másolatra kerülése közben a rendszer sajátosságai miatt előre meg nem határozható idő telhet el. Szolgáltató törekszik rá, hogy az előre meg nem határozható idő a lehető legrövidebb legyen, de jelen ÁSZF-ével hívja fel az Ügyfél figyelmét, hogy minden esetben ellenőrizze az időbélyegzőben szereplő dátumot, mert csak attól a pillanattól kezdve válik alkalmassá a joghatás kiváltására az elektronikus másolat. A Szolgáltató a két pillanat között eltelt időből fakadó vagy arra

visszavezethető körülményekkel kapcsolatosan minden felelősséget kizár – ezt az Ügyfél az ÁSZF elfogadásával kifejezetten elfogadja.

Az így létrejövő elektronikus másolat bizonyító ereje megegyezik az eredeti papíralapú dokumentum bizonyító erejével a Bizalmi törvény 12. § (2) a) szerint, a papíralapú dokumentumokról készített elektronikus másolat ugyanis az elektronikus úton történő másolat készítésének szabályai szerint készült hiteles másolat. Az így elkészült elektronikus másolat hiteles elektronikus másolatként a Pp. 325. § (1) szerint teljes bizonyító erejű magánokirattá válik.

Szolgáltató ezért felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az Ügyfél által még ellenőrizetlen elektronikus másolat a Pp. 325. § (1) szerinti teljes bizonyító erejű magánokiratnak nem minősül, így a teljes bizonyító erejű magánokirat által kiváltható joghatás kiváltására sem alkalmas.

Bár a Kormányrendelet 55. § (5) megengedi, hogy több dokumentumon is elhelyezhető legyen egy elektronikus aláírás vagy bélyegző, illetve egy időbélyegző, a Szolgáltató szolgáltatása során ilyen lehetőséget azonban nem biztosít. Ezt Ügyfél tudomásul veszi.

Szolgáltató az elektronikus másolatot olyan dokumentumformátumban hozza létre, ami lehetővé teszi a hiteles elektronikus másolat az ITM rendeletben meghatározott módon történő hosszú távú megőrzését. Az elektronikus másolat elkészítését követően megtörténik a dokumentum 3.3. pont szerinti digitális archiválása.

### **Az Ügyfél kötelezettsége: a Kormányrendelet 55. § (6) és (8) szerinti másolatkészítési szabályzat**

A jelen pont szerinti, a papíralapú dokumentumról elektronikus úton történő másolatkészítési szolgáltatás igénybe vétele során az Ügyfél minősül másolatkészítőnek. Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy mint másolatkészítő, a Kormányrendelet 55. § (6) és (8) szerinti másolatkészítési szabályzattal köteles rendelkezni! Az Ügyfél jelen ÁSZF elfogadásával és a szerződés létrejöttével jelen ÁSZF 2. sz. mellékletét köteles a Kormányrendelet 55. § (6) szerinti másolatkészítési rendként alkalmazni. Szolgáltató Ügyfél számára csak a jelen ÁSZF 2. sz. melléklet szerinti másolatkészítési rend alapján nyújtja a szolgáltatását, ettől Ügyfél nem térhet el.

### **3.2. Elektronikus dokumentum hitelesítése**

Jelen pont csak elektronikus úton előállított elektronikus dokumentumokra vonatkozatható szolgáltatás. Az Alkalmazás használatával az Ügyfél köteles kiválasztani, hogy elektronikus másolatot kíván készíteni. Az Ügyfél erről az alkalmazás használatával nyilatkozik. Hogy az Ügyfél a 3.1. vagy a 3.2. pont szerinti szolgáltatást kívánja-e aktuálisan igénybe venni, Ügyfél kizárólagos döntése és felelőssége. A nyilatkozattól függően vonatkozik ugyanis a továbbiakban a dokumentumra a jelen ÁSZF meghatározott pontja szerinti szolgáltatás.

#### **Az elektronikus dokumentum hitelesítésének szabályai**

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.”.

Amennyiben 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, úgy Ügyfél ezen kötelezettségét vagy jogos érdekét a jelen pont szerinti szolgáltatás igénybe vételével is megvalósíthatja.

A Kormányrendelet 12. § (1) szerint hiteles az az elektronikus dokumentum, amely teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül és – ha jogszabály úgy rendelkezik – időbélyegzővel látták el.

A Pp. 325. § (1) f) szerint teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el.

Annak okán azonban, hogy az Ügyfélnek ne kelljen vizsgálni, hogy egy-egy adott elektronikus dokumentum hitelesítése során van-e olyan jogszabály, amely úgy rendelkezik, hogy időbélyegzővel kell az elektronikus dokumentumnak ellátottnak lennie, ezért Szolgáltató az Ügyfél megbízásából hitelesített minden elektronikus dokumentumot ellát időbélyegzővel is, így ezt a feltételt minden jelen szolgáltatással érintett dokumentum teljesíti.

Szolgáltató jelen pont szerinti szolgáltatása nyújtása során az Ügyfél által számára átadott dokumentumra Ügyfél nevében eljárva minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást és időbélyegzőt helyez el.

A dokumentumra a jelen pont szerint rákerülő minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás és időbélyegző azt tanúsítja, hogy a dokumentum adattartalmában a hitelesítés pillanatától kezdve változás nem történt.

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 a szerződés megkötésével megkötött általános megbízási jogviszony alapján esetileg megbízza Szolgáltatót, hogy nevében az elektronikus úton előállított elektronikus dokumentumát hitelesítse, azaz

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

### **Az elektronikus dokumentum hitelesítésének folyamata**

Az Ügyfél feltölti tárhelyére a hitelesíteni kívánt elektronikus dokumentumot. Az Ügyfél által a Szolgáltató rendszerébe feltöltött elektronikus dokumentumok minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel történő ellátása előtt az Ügyfél 168 órán belül köteles ellenőrizni a hitelesíteni kívánt elektronikus dokumentumot. Az Ügyfél a Szolgáltató rendszerének használatával nyilatkozni köteles, hogy valóban az általa feltöltött elektronikus dokumentumot kívánja-e hitelesíteni.

A nyilatkozat megtételére dokumentumként a feltöltéstől számított 168 óra áll rendelkezésre. A nyilatkozat megtételéig a feltöltött elektronikus dokumentumot a Szolgáltató – az eseti megbízás hiányában – minősített tanúsítványon alapuló legalább fokozott biztonságú aláírással és elektronikus időbélyegzővel nem látja el, így ahhoz jelen ÁSZF szerinti joghatások nem fűződnek. A Szolgáltató a nyilatkozat megtételéig csak tárolja az elektronikus, ám de hitelesnek még nem minősülő dokumentumot. A nyilatkozat megtételére rendelkezésre álló idő alatt Szolgáltató megjelöli az Ügyfél számára a még ellenőrzésre váró másolatot.

Amennyiben a nyilatkozat megtételére rendelkezésre álló idő alatt az Ügyfél nem nyilatkozik róla, hogy valóban az általa feltöltött elektronikus dokumentumot kívánja-e hitelesíteni, úgy a nyilatkozat megtételéig a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, az Ügyfél új dokumentumot (sem a jelen pont szerinti elektronikus dokumentumot, sem a 3.1. pont szerinti elektronikus másolatot, sem a 3.3. pont szerinti szolgáltatást igénybe veendő dokumentumot) nem tud feltölteni.

Ügyfél a „Hitelesítés” menüpont kiválasztásával tud nyilatkozni az egyes elektronikus dokumentumokkal kapcsolatosan, hogy valóban az általa feltöltött dokumentumot kívánja-e hitelesíteni. Amennyiben az Ügyfél nem kívánja a dokumentum hitelesítését, úgy csak a 3.3. pont szerinti digitális archiválási folyamatot tudja megkezdeni, erről lásd bővebben a 3.3. pontot!

A nyilatkozat megtételével az Ügyfél arról nyilatkozik, hogy az általa feltöltött dokumentum hitelesíthető, azaz tartalmazza azokat az adatokat, amelyek miatt az Ügyfél az elektronikus dokumentumot hitelesíteni kívánja. Szolgáltató nem ellenőrzi az elektronikus dokumentum adattartamát, így minden felelősséget kizár azzal kapcsolatosan, ha az elektronikus dokumentum nem tartalmaz bármilyen olyan adatot, amelyre később az Ügyfélnek bármilyen okból kifolyólag szüksége lehet. Szolgáltató jelen pont szerint azt vállalja, hogy a hitelesített elektronikus dokumentum adattartalmában a hitelesítés pillanatától kezdve változás nem történt.

A „Hitelesítés” menüpont választása az adott elektronikus dokumentummal kapcsolatosan az Ügyfél eseti megbízásának minősül. Ügyfél a „Hitelesítés” menüpont választásával nyilatkozik arról, hogy valóban az adott elektronikus dokumentumot kívánja hitelesíteni és ezzel egyidejűleg esetileg megbízza a Szolgáltatót, hogy nevében eljárva a Szolgáltató:

- az adott elektronikus dokumentumon minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást helyezzen el és
- az adott elektronikus dokumentumot időbélyegzővel lássa el.

Az így elkészült hiteles elektronikus dokumentum a Pp. 325. § (1) szerint teljes bizonyító erejű magánokirattá válik, a Kormányrendelet 12. § (1) a) szerint pedig hiteles elektronikus dokumentumnak minősül.

Szolgáltató ezért felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy „függő időszakban” lévő elektronikus dokumentum a Pp. 325. § (1) szerinti teljes bizonyító erejű magánokiratnak nem minősül, így a teljes bizonyító erejű magánokirat által kiváltható joghatás kiváltására sem alkalmas.

Bár a Kormányrendelet 55. § (5) megengedi, hogy több dokumentumon is elhelyezhető legyen egy elektronikus aláírás vagy bélyegző, illetve egy időbélyegző, a Szolgáltató szolgáltatása során ilyen lehetőséget azonban nem biztosít. Ezt Ügyfél tudomásul veszi.

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

### **Szolgáltató azonban felhívja az Ügyfél figyelmét az alábbiakra:**

Számlák és egyes elektronikus dokumentumok hitelességének biztosításához külön jogszabályok egyéb rendelkezéseket, így különösen feltételeket is megállapíthatnak a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás által nyújtottakon 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 pontban foglalt szolgáltatása, azaz elegendő-e, ha a hiteles elektronikus dokumentum azt bizonyítja, hogy a hitelesített elektronikus dokumentum adattartalmában a hitelesítés pillanatától kezdve változás nem történt. Így például a 2007. évi CXXVII. törvény 168/A. § (1) azt mondja ki, hogy a számla kibocsátásának időpontjától a számla megőrzésére vonatkozó időszak végéig biztosítani kell a számla eredetének hitelességét, adattartalma sértetlenségét és olvashatóságát. Mivel a számla kibocsátása nem a Szolgáltató rendszerével történik, így amennyiben Ügyfél számlára veszi igénybe a jelen pont szerinti szolgáltatást, úgy Szolgáltató csak a hitelesítés pillanatától tudja bizonyítani, hogy a számla adattartamában változás nem történt. A számla eredetének hitelessége és a számla kibocsátásának időpontja és a hitelesítés időpontja között eltelt időre nézve ez Ügyfél kötelezettsége.

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

Szolgáltató felhívja Ügyfél figyelmét, hogy az általa a jelen ÁSZF szerint alkalmazott technológia az aláírás megtörténtének tárgyévétől számított 11 évig rendelkezik technológiai és jogi erővel! Amennyiben ennél hosszabb ideig áll az Ügyfél érdekében a dokumentum joghatás kiváltására alkalmasságának léte, úgy az Ügyfél a Szolgáltató szolgáltatásával a dokumentumot újra elláthatja a megfelelő aláírással és

időbélyeggel – ez az ún. „felülbélyegezés”. Az azonban az Ügyfél felelőssége, hogy melyik dokumentumait kívánja felülbélyegezni. A felülbélyegezés elmaradásából fakadó bármilyen következményekért Szolgáltató felelősséget nem vállal!

### 3.3. Digitális archiválás

Jelen pont bármilyen elektronikusan létező dokumentumra, akár közokiratokra is vonatkoztatható szolgáltatás.

#### A digitális archiválás szabályai

Ha az Ügyfél számára jogszabály iratnak vagy okiratnak a megőrzését, illetve eredeti példány megőrzését írja elő, Ügyfél a megőrzési kötelezettségét elektronikusan is teljesítheti. E kötelezettség teljesítéséhez Szolgáltató az ITM 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.

Az Ügyfél mint az ITM rendelet szerinti megőrzésre kötelezett az alábbiakra köteles:

- a megőrzési kötelezettség lejártáig folyamatosan köteles biztosítani, hogy az elektronikus dokumentum megőrzése olyan módon történjen, amely védi az elektronikus dokumentumot a törlés, a megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés, az utólagos módosítás és sérülés, valamint a jogosulatlan hozzáférés ellen,
- köteles biztosítani, hogy az őrzött elektronikus dokumentum értelmezhetősége, olvashatósága - például a dokumentum megjeleníthetőségét lehetővé tevő szoftver- és hardverkörnyezet biztosításával - a megőrzési kötelezettség időtartama alatt megmaradjon.

Ügyfél mint megőrzésre kötelezett jelen pont szerint megbízza a Szolgáltatót, hogy az általa a tárhelyébe feltöltött elektronikus dokumentum megőrzése olyan módon történjen, amely védi az elektronikus dokumentumot az adatvédelmi és adatbiztonsági incidensektől.

Szolgáltató nem vizsgálja, hogy az Ügyfélnek a tárhelyre feltöltött elektronikus dokumentummal kapcsolatosan az elektronikus dokumentum megőrzését jogszabály írja elő vagy saját jogos érdeke. Szolgáltató azt sem vizsgálja, hogy a tárhelyre feltöltött elektronikus dokumentumra milyen megőrzési kötelezettsége áll fenn az Ügyfélnek.

Szolgáltató éppen ezért a szolgáltatását az Ügyfél által az elektronikus dokumentum tárhelyre történő feltöltésétől az elektronikus dokumentum tárhelyről való az Ügyfél általi törléséig nyújtja. Törlést az Ügyfél kezdeményezhet, valamint a szolgáltatás ÁSZF szerinti megszűnése esetén történhet. Azt Szolgáltató nem vizsgálja, hogy akár az Ügyfél kérelme alapján, akár a szolgáltatás nyújtásának megszűnése miatt törölt elektronikus dokumentumra vonatkozik-e az Ügyfélnek még megőrzési kötelezettsége: amennyiben a törlésből fakadóan Ügyfelet bármilyen kár éri, a Szolgáltató az ezzel kapcsolatos minden felelősségét kizárja. Ügyfél ezt elfogadja.

A jelen pont szerinti szolgáltatás igénybevétele során az Ügyfél köteles biztosítani, hogy az őrzött elektronikus dokumentum értelmezhetősége, olvashatósága - például a dokumentum megjeleníthetőségét lehetővé tevő szoftver- és hardverkörnyezet biztosításával - a megőrzési kötelezettség időtartama alatt megmaradjon. Éppen ezért Szolgáltató nem vizsgálja a tárhelyre feltöltött elektronikus dokumentum kiterjesztését, lévén az a hétköznapi legelterjedtebb formátumoktól (például .pdf) akár az egész világon egyedül csak az Ügyfél által használt, értelmezhető és olvasható formátumokig terjedhet. Éppen ezért Ügyfél köteles biztosítani a szoftver- és hardverkörnyezetet, hogy jogszabályból fakadó hatósági ellenőrzés, jogérvényesítés vagy bármilyen eljárás során a dokumentum olvasható legyen. [Például: a számla és a nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről szóló 23/2014. (IV. 30.) NGM rendelet 18. § (1) szerint az elektronikus formában megőrzött számla és nyugta ellenőrzése során az adóalany köteles az adóhatóság részére a

helyszínen biztosítani a számla és a nyugta olvashatóságához szükséges technikai eszközöket, rendelkezésre bocsátani e technikai eszközök használatára vonatkozó dokumentációt, továbbá megadni e technikai eszközök használatához szükséges felvilágosítást.]

Szolgáltató ezért nem vizsgálja a tárhelybe feltöltött és így digitális archiválási szolgáltatására átadott dokumentumok Szolgáltató vagy bárki általi olvashatóságát, a dokumentum értelmezhetőségének és olvashatóságának biztosítása Ügyfél kötelezettsége és felelőssége, a Szolgáltató az ezzel kapcsolatos minden felelősségét kizárja. Ügyfél a szolgáltatás igénye vételével ezt elfogadja.

Szolgáltató felhívja Ügyfél figyelmét, hogy az általa a jelen ÁSZF szerint alkalmazott technológia az aláírás megtörténtének tárgyévétől számított 11 évig rendelkezik technológiai és jogi erővel! Amennyiben ennél hosszabb ideig áll az Ügyfél érdekében a dokumentum joghatás kiváltására alkalmasságának léte, úgy az Ügyfél a Szolgáltató szolgáltatásával a dokumentumot újra elláthatja a megfelelő aláírással és időbélyeggel – ez az ún. „felülbélyegezés”. Az azonban az Ügyfél felelőssége, hogy melyik dokumentumait kívánja felülbélyegezni. A felülbélyegezés elmaradásából fakadó bármilyen következményekért Szolgáltató felelősséget nem vállal!

### ***A digitális archiválás folyamata***

Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy nem minősül az ITM rendelet 2. § 1. szerinti bizalmi szolgáltatónak, így archiválási szolgáltatását nem bizalmi szolgáltatóként nyújtja – az Ügyfél azonban megőrzésre kötelezettként a dokumentumok megőrzéséről nem bizalmi szolgáltató útján is gondoskodhat az ITM rendelet szerint.

Ügyfél az elektronikus dokumentum tárhelybe való feltöltésével, a papíralapú dokumentumról készített elektronikus másolat 3.1. pont szerinti elkészítésével vagy az elektronikus dokumentum 3.2. pont szerinti hitelesítésével az adott dokumentumra nézve esetleg megbízza a Szolgáltatót, hogy:

- az elektronikus dokumentum megőrzése olyan módon történjen, amely védi az elektronikus dokumentumot a törlés, a megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés, az utólagos módosítás és sérülés, valamint a jogosulatlan hozzáférés ellen.

A digitális archiválási szolgáltatás az elektronikus dokumentum jelen ÁSZF 3.1. vagy 3.2. pontja szerinti szolgáltatást követően történik. Amennyiben az Ügyfél a tárhelyre feltöltött elektronikus dokumentum kapcsán nem kívánja igénybe venni a 3.1. vagy 3.2. pont szerinti szolgáltatást *(például a feltöltött elektronikus dokumentum nem lehet az 3.1. vagy 3.2. pont szerinti szolgáltatás tárgya, mert elektronikus közokirat; a feltöltött elektronikus dokumentum az azt kiállító személy által hitelesített, például elektronikus számla vagy az Ügyfél által feltöltött elektronikus dokumentum megőrzése fontos az Ügyfél számára, de nem szükséges teljes bizonyító erejű magánokirattá válnia)*, 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.

Szolgáltató felhívja Ügyfél figyelmét, hogy akár közokiratra nézve is igénybe veheti a jelen pont szerinti szolgáltatást. Szolgáltató azonban felhívja Ügyfél figyelmét, hogy a jelen pont szerinti szolgáltatás semmilyen joghatással nem ruházza fel a digitálisan archivált elektronikus dokumentumot, lévén a joghatás kiváltására csak akkor alkalmas az adott elektronikus dokumentum, ha vagy már a tárhelyre való feltöltés pillanatában is az (mert például a Pp. 323. § szerinti elektronikus közokirat), vagy mert a 3.1. vagy a 3.2. pont szerinti szolgáltatás igénybevételével vált joghatás kiváltására alkalmassá (mert például a Pp. 325. § szerinti teljes bizonyító erejű magánokirat).

Azon dokumentumok esetében, amelyek archiválására 2018. július 1-jét megelőzően a digitális archiválás szabályairól szóló 114/2007. (XII. 29.) GKM rendelet alapján, Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás

igénybe vételével került sor, az azokkal kapcsolatos további szolgáltatás a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint, az ITM rendeletben foglaltaknak megfelelően történik.

### 3.4. E-szerződés modul

Jelen pontban – a hétköznapi szóhasználat okán – a Szolgáltató a szerződés szót alkalmazza. Ez nem jelenti azonban azt, hogy csak a polgári jog által elismert szerződésekre vonatkozatható az E-szerződés modul. Jelen pontban foglalt szolgáltatás minden olyan kötelmet keletkeztető, írásba foglalt dokumentumra nyújtja a szolgáltató, amely kétoldalú kötelelem és a kétoldalú kötelelemhez legalább két fél szükségeltetik, a kötelmet pedig írásba kívánják foglalni. Amennyiben jelen pont szerződést említ, úgy azt – amennyiben a kötelmi jog szabályai lehetővé teszik – bármely olyan kötelmet érteni kell, amelyre a szolgáltatás jellegét fogva értelmezhető!

Az E-szerződés modul segítségével az Ügyfél olyan, elektronikusan létező szerződést köthet, amely ezt követően teljes bizonyító erejű magánokirattá válik. Ennek feltétele, hogy a szerződésben érintett minden fél (természetes személy fél esetén maga a természetes személy, jogi személy fél esetén a jogi személyt képviselő természetes személy) rendelkezzen DOQDrive hozzáféréssel, lévén ez a szolgáltatás sem vehető igénybe az azon szolgáltatáshoz tartozó dedikált személyazonosítás nélkül.

Az E-szerződés modul csak és kizárólag a Szolgáltató által biztosított webes felület alkalmazásával vehető igénybe.

Az E-szerződés modul igénybe vétele során a szerződésben érintett minden fél az elektronikusan létező szerződést ellátja aláírásával, ezáltal ugyanolyan joghatást hozzáfűzven, mint ha a szerződés papíralapon létezne és lenne általa kézzel aláírva. A szerződő felek a szerződést a DOQDrive szolgáltatás igénybe vételével a szolgáltatás ÁSZF-ében foglaltak szerint ellátják elektronikus aláírással, ezáltal ugyanolyan joghatást hozzáfűzven, mint ha a szerződés papíralapon létezne és lenne általuk aláírva.

A Szolgáltató az E-szerződés modul biztosításával vállalja, hogy amennyiben a felek az elektronikusan létező szerződést elektronikus aláírással látják el, úgy olyan elektronikus dokumentumként bocsátja a felek rendelkezésére azt, amely alkalmas:

- a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére,
- a nyilatkozattevő személyének azonosítására,
- a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására.

Szolgáltató azt nem vizsgálja és ebből fakadó minden felelősségét kizárja, hogy az Ügyfél oldalán az aláíró az adott szerződést a polgári jog és a szerződés tartalma, feléi szerint meghatározott cég- és egyéb ágazati vagy tagállami jogszabályok előírásai alapján ténylegesen aláírhatta-e és az aláíró személye alapján alkalmas-e a joghatás kiváltására. A Szolgáltató nem vizsgálja, hogy az Ügyfél jogosult-e az elektronikusan létező szerződés aláírására, így például, de nem kizárólag, az adott ügyben köthet-e szerződést és a szerződés tartalma alapján alkalmas-e a joghatás kiváltására. A Szolgáltató E-szerződés modul szolgáltatásának biztosításával azt vállalja, hogy akként helyezi el az elektronikus aláírást, hogy az megfeleljen a Pp. szerinti teljes bizonyító erejű elvárásnak. Az, hogy a dokumentum tartalma és az azt aláíró személy által való aláírása együttesen alkalmasak-e joghatás kiváltására, arra vonatkozóan a Szolgáltató mindennemű felelősségét kizárja!

### 3.5. A szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó szabályok

Szolgáltató a jelen ÁSZF 3.1., 3.2., 3.3. és 3.4. pontjában meghatározott szolgáltatást egyben nyújtja. Szolgáltató felhívja Ügyfél figyelmét, hogy nem minősül az ITM rendelet 2. § 1. szerinti bizalmi szolgáltatónak, a 3.1., 3.2. és 3.4. pont szerinti szolgáltatását azonban a Bizalmi törvény és az eIDAS rendelet hatálya alá tartozó partnerének, szerződéses jogviszony alapján, a Microsec Számítástechnikai Fejlesztő zártkörűen működő Részvénytársaságnak (Cg. 01-10-047218 , adószám: 23584497-2-41) által biztosított szolgáltatásának igénybe vételével biztosítja.

#### 4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE ALKALMAZÁSSAL

Szolgáltató Alkalmazást is biztosít szolgáltatása igénybevételéhez, a szolgáltatás az Alkalmazás használatával érhető el. Az Alkalmazás segítségével az Ügyfél az Alkalmazás futtatására képes eszközeinek kamerájával készült képeket tölthet fel, ezzel adva megbízást Szolgáltató szolgáltatásának elvégzéséhez.

#### 5. A SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGA

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 Szolgáltató a Microsoft Azure infrastruktúráján tárolja.

A szolgáltatás nyújtása során a 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. A Szolgáltató szolgáltatásában egy naptári évben maximum 5%-os kimaradási idő történhet.

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). A karbantartási célú leállás, amennyiben az Ügyfelek legalább 168 órával a tervezett leállás előtt tájékoztatva lett, nem számít bele az éves szinten maximum 5%-os kimaradási időbe.

Szolgáltató a leállás idején is garantálja a dokumentumok biztonságos tárolását.

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

#### 6. FELELŐSSÉG

Szolgáltató az elektronikus másolatot készítő eszköz (így különösen, de nem kizárólagosan okoseszközök, szkennerek, személyi számítógépek) 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 igénybe vétele 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 elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásainak és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztéséhez.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární 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 a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képező 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 az Ügyfélnek legkésőbb 30 napon belül köteles az 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 jegyzőkönyv 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 dokumentum 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 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. A panasz elutasítása esetén Szolgáltató köteles megadni 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 ponton, ügyfélszolgálati időben.
- b) telefonon: telefonos ügyintézés jelen ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott telefonszámon biztosított.

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

##### Írásbeli panasz

- személyesen leadható: az Ügyfélszolgálati ponton
- postai úton: 1123 Budapest, Alkotás utca 39/C.
- e-mailen: [info@doqdrive.com](mailto: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 továbbíthatók.

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 átadhatók.

#### 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 panaszjelzés befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve a bejelentő által igényelt közlési formában.

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

A szóbeli bejelentésekről – kérelemre, vagy erre utaló magatartás esetén – a jelen ÁSZF 1. 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 elintézettnek (továbbítottnak, megválaszoltak), 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 állapot 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 mindenkor 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 kivizsgáló a panasz kivizsgálása alapján tett vagy javasolt intézkedést a 30 napos határidő lejártá előtt köteles érdemi elbírálásra az ügyvezető elé terjeszteni. A döntésről a kivizsgáló feladata a panaszos irányába történő válaszadás.

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 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 Ügyfelet 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 szolgáltatás jellegénél fogva módosítás visszautasításáról szóló nyilatkozatnak az minősül, ha az Ügyfél a 30 napos határidőn belül a 9.3. pont szerint nyilatkozik a felhasználói fiókjának megszüntetéséről, azaz a szerződés felmondásáról.

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

- amennyiben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, így
  - a szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;

- elírások javítása;
  - a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - a 3. pontban foglalt egyes szolgáltatások tartalmának megszüntetése a jövőre nézve;
  - a 3. pontban foglalt szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
  - a 3. pontban 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. A szerződés megszűnése, megszüntetése

### Megszűnés közös megegyezéssel

A Felek közötti, jelen ÁSZF 2.3. pont szerinti jogviszony megszűnik a Felek által meghatározott időpontban, amennyiben erről a Felek egybehangzóan, írásban megállapodnak.

### Ügyfél általi rendes felmondás

Az Ügyfél a Felek közötti, jelen ÁSZF 2.3. pont szerinti jogviszonyt 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 a felmondást a Szolgáltatónak címzett levelében közölheti, a szolgáltatás automatikus megszüntetésére (például egy „fiók megszüntetése” menüpont használatával) nincsen lehetőség.

### 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. 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 és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság  
székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 39/C.  
cégjegyzékszám: Cg.01-09-930144

### 10.2. Az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei

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

**10.3. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen:**

név: dr. Pataki Gábor adatvédelmi szakjogász  
e-mail cím: gabor[pont]pataki[kukac]doqdrive[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 az ún. azonosítási csomagokat képező fájlokat a Microsoft Azure infrastruktúráján tárolja, így a Szolgáltató által az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozója Microsoft Ireland Operations Ltd, One Microsoft Place, South County Business Park Leopardstown Dublin 18, D18 P521 Írország.

A személyazonosság és okmány ellenőrzése során az adatok validálást adatfeldolgozóként az IDENTTT SWISS GmbH (Fronwagplatz 13, CH- 8200 Schaffhausen) végzi.

**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 naplódatot a szerződés megszűnésének tárgyévétől számított 11 év végéig tárol.

**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 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. Az érintett telefonon nem kezdeményezheti a 10.8. pontban 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. pontban 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 tájékoztatja az érintettet.

Amennyiben a Szolgáltató nem intézkedik az érintett kérelmére, úgy az érintett a 10.8.7. pontban 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 forrása 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.

A Szolgáltató azonban a GDPR 17. cikk (3) alapján biztosított jogával élve nem törli az adatot, amennyiben az adat kezelése szükséges:

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- a GDPR 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a GDPR 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- a GDPR 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az érintett törléshez való joga valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

### 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, amely jelen adatkezelések esetén a magyar felügyeleti hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság 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 szolgáltatás igénybe vételével az adatok részben vagy egészben automatizált módon kezeltté válnak, ezért az adatkezelés egészére a GDPR tárgyi hatálya vonatkozik. A GDPR előírásai alapján természetes személy is válhat adatkezelővé, amennyiben az általa kezelt személyes adatok kezelését nem kizárólag személyes vagy otthoni tevékenysége keretében végzi. 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., 3.3. és 3.4. pont szerinti 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 jogviszonnyal 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 jogviszonnyal 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 jogviszonyban, 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 jogviszonya 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:*
  - 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.
  - 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 adatát 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 adatfeldolgozó 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 Ügyfél általa a számára átadott dokumentumok tartalmát (így magukat a konkrét személyes adatokat) az Ügyfél tudta és eseti jóváhagyása nélkül 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 az 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 jogvisztonnal 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

Szolgáltató az ún. azonosítási csomagokat képező fájlokat a Microsoft Azure infrastruktúráján tárolja, így a Szolgáltató által az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozója a Microsoft Ireland Operations Ltd, One Microsoft Place, South County Business Park Leopardstown Dublin 18, D18 P521 Írország.

A személyazonosság és okmány ellenőrzése során az adatok validálását adatfeldolgozóként az IDENTT SWISS GmbH (Fronwagplatz 13, CH-8200 Schaffhausen, Svájc) végzi.

Jelen további adatfeldolgozók Szolgáltató általi igénybe vételéhez Ügyfél az ÁSZF elfogadásával a GDPR 28. cikk (2) szerint írásban, elektronikus úton járul hozzá.

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 adatfeldolgozókon túl további újabb adatfeldolgozót kíván bevonni az adatkezelésbe, úgy Ügyféltől köteles 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 joggal 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

Mivel a GDPR vagy más, adatvédelemre irányadó jogszabály hatálya alá tartozó adatkezelést és adatfeldolgozást természetes személy is végezhet, ezért amennyiben az Ügyfélre nézve értelmezhető, úgy a következő bekezdések értelemszerűen alkalmazandók rá.

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 adatkezelésbe is adatfeldolgozóként vonja be a Szolgáltatót, 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 11.8. 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 és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság

székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 39/C.

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]doqdrive[pont]com

***Az adatfeldolgozó adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége***

név: dr. Pataki Gábor adatvédelmi szakjogász

e-mail cím: gabor[pont]pataki[kukac]doqdrive[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***

A Szolgáltató csak és kizárólag a személyazonosság és okmány ellenőrzése céljából elkészült felvételeket és a felvételeket alátámasztó adatokat a svájci bejegyzésű IDENTT SWISS GmbH (Fronwagplatz 13, CH-8200 Schaffhausen) számára átadja, amely adatfeldolgozóként elvégzi a személyazonosság és okmány ellenőrzését. Az adatok IDENTT SWISS GmbH-nak történő megküldése az Európai Bizottság 2000/518/EK számú határozata alapján Svájcba, mint biztonságos harmadik országba történik, így megfelel a GDPR 45. cikk (1)-ben meghatározottaknak, így az ilyen adattovábbításhoz nem szükséges külön engedély.

***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 a Microsoft Azure infrastruktúráján tárolja, így a Szolgáltató által az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozója a Microsoft Ireland Operations Ltd, One Microsoft Place, South County Business Park Leopardstown Dublin 18, D18 P521 Írország.

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 5%-nyi 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 leállás idején is garantálja az dokumentumok biztonságos tárolását.

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

#### ***Az adatfeldolgozásba bevont további adatfeldolgozó nevesítése***

Szolgáltató az ún. azonosítási csomagokat képező fájlokat a Microsoft Azure infrastruktúráján tárolja, így a Szolgáltató által az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozója a Microsoft Ireland Operations Ltd, One Microsoft Place, South County Business Park Leopardstown Dublin 18, D18 P521 Írország.

A személyazonosság és okmány ellenőrzése során az adatok validálását adatfeldolgozóként az IDENTIT SWISS GmbH (Fronwagplatz 13, CH-8200 Schaffhausen, Svájc) végzi.

### **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 köteleesség Ügyfelet terheli.

Amennyiben Szolgáltató túlterjeszkedik jelen ÁSZF-ben meghatározott jogain, az adott túlterjeszkedésre 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 IGÉNYBEVÉTELÉVEL 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.

Ügyfél nem veheti igénybe rosszhiszeműen Szolgáltató szolgáltatását. Rosszhiszeműnek minősül különösen, ha Szolgáltató szolgáltatását sajátjaként továbbértékesíti vagy megpróbálja továbbértékesíteni. A rosszhiszemű igénybevételből eredő kárát Szolgáltató megtérítheti és az Ügyféllel szembeni polgári jogi igényeit Szolgáltató érvényesítheti.

### 13. FOGALMAK

Jelen ÁSZF használatában a fogalmak megegyeznek a vonatkozó jogszabályokban rögzített fogalmakkal.

### 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 feltárando 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

	<p style="text-align: center;"><b>PANASZ-JEGYZŐKÖNYV</b></p>	<p style="text-align: center;">1. oldal (1)</p>
--	--	---

<b>1.</b>	<p>Panasztevő neve és azonosíthatóságát lehetővé tevő egyéb, a panasztevő által megadott adatok:</p> <p>Panasztevő elérhetősége(i):</p> <p>Panasztétel helye: Ideje: A panaszt felvevő személye:</p> <p>A panasz leírása:</p> <p>Dátum / Aláírás:</p>											
<b>2.</b>	<p><b>DÖNTÉS A PANASZRÓL:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; padding: 5px;"><b>Reklamáció, kérelem</b></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%; padding: 5px;"><b>DÁTUM/ ALÁÍRÁS:</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>Nem-megfelelőség</b></td> <td></td> <td style="padding: 5px;"><b>DÁTUM/ ALÁÍRÁS:</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>Egyéb</b></td> <td></td> <td style="padding: 5px;"><b>DÁTUM/ALÁÍRÁS:</b></td> </tr> </table>		<b>Reklamáció, kérelem</b>		<b>DÁTUM/ ALÁÍRÁS:</b>	<b>Nem-megfelelőség</b>		<b>DÁTUM/ ALÁÍRÁS:</b>	<b>Egyéb</b>		<b>DÁTUM/ALÁÍRÁS:</b>	<p><b>A DÖNTÉS IGAZOLÁSA:</b></p>
<b>Reklamáció, kérelem</b>		<b>DÁTUM/ ALÁÍRÁS:</b>										
<b>Nem-megfelelőség</b>		<b>DÁTUM/ ALÁÍRÁS:</b>										
<b>Egyéb</b>		<b>DÁTUM/ALÁÍRÁS:</b>										
<b>3.</b>	<p><b>INTÉZKEDÉS ÉS ANNAK IGAZOLÁSA:</b></p>											

## **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 1/2018. (VI. 29.) ITM rendeletben (a továbbiakban: ITM 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 Private alkalmazás használatával történő mindennemű másolatkészítésre.

### **A szabályzatban használt fogalmak**

- *digitálisítás*: 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.

### **Üzleti titkok kezelése**

Amennyiben Másolatkészítő jelen szabályzatban foglaltakkal összefüggésben üzleti titkok kezelését valósítja meg, úgy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény rendelkezései szerint jár el.

### **Személyes adatok kezelése**

Amennyiben Másolatkészítő jelen szabályzatban foglaltakkal összefüggésben a GDPR 4. cikk 1. pontjában definiált személyes adat kezelését valósítja meg, a személyes adat kezelése pedig a GDPR hatálya alá tartozik, úgy a személyes adatok kezelése során az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata vagy tartalmát tekintve azonos szabályozója alapján jár el.

### **Elektronikus másolat készítésére a Másolatkészítő által feljogosított személyek köre**

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

Másolatkészítő a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaságot az alábbi tevékenységek elvégzésével bízta meg:**

- biztosítsa, hogy a Másolatkészítő nevében eljárva az általa a DOQDrive Private tárhelybe feltöltött dokumentumra kerülő elektronikus aláírás és időbélyegző alkalmassá tegye a dokumentumot arra, hogy a dokumentumon tett minden további módosítás érzékelhető legyen,

- a digitálisan archivált elektronikus dokumentum utólagos módosítás és sérülés elleni védelem érdekében ellenőrizze az elektronikus aláírás érvényességét, és a Másolatkészítő erre vonatkozó külön nyilatkozata esetén az elektronikus dokumentum tárhelyen való megőrzésének teljes ideje alatt gondoskodik az elektronikus aláírás érvényességének fenntartásáról, lévén a DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság nem minősül bizalmi szolgáltatónak, Másolatkészítő pedig a megőrzésre szánt dokumentum megőrzésére így nem bizalmi szolgáltató útján gondoskodik,
- a Másolatkészítő által a tárhelyébe feltöltött dokumentumot olyan módon őrizze meg digitális archiválási szolgáltatásának nyújtása során, hogy az védje az elektronikus dokumentumot a törlés, a megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés, az utólagos módosítás és sérülés, valamint a jogosulatlan hozzáférés ellen.

Másolatkészítő és a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság** és közte fennálló szerződéses kapcsolatban általánosságban felhatalmazta, hogy eseti megbízása alapján a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság** maga vagy teljesítési segédje, a **DO-Q-MENT Datenverarbeitung GmbH** (A-Schottenfeldgasse 85/1, 1070 Wien, Ausztria):

- a papíralapú dokumentumról a Másolatkészítő által készített elektronikus másolatot a Kormányrendelet 55. § (2) szerinti hitelesítési záradékkal („Az eredeti papíralapú dokumentummal egyező”) lássa el,
- a papíralapú dokumentumról a Másolatkészítő által készített elektronikus másolatot a Kormányrendelet 55. § (4) szerint minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással lássa el,
- a papíralapú dokumentumról a Másolatkészítő által készített elektronikus másolatot a Kormányrendelet 55. § (2) szerint elektronikus időbélyegzővel lássa el,
- az elektronikusan előállított dokumentumra minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást helyezhet el és azt időbélyegzővel láthatja el.

Az okiratok elektronikus formába alakítása esetén a hiteles másolata megőrzése, az elektronikus másolat a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság** által biztosított, akkreditált tanúsító szervezet által kiállított tanúsítvánnyal igazolt rendszerben történik. Az eredeti okirat megőrzéséről Másolatkészítő gondoskodik.

#### **A másolatkészítő rendszer dokumentációja, a másolatkészítés rendje**

- Az elektronikus másolat készítése csak és kizárólag az Ügyfél tulajdonában álló okoseszköz segítségével, a DOQdrive Private 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 Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság 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 és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság** által biztosított DOQdrive Private alkalmazást, amelynek segítségével elkészíti a másolatot és feltölti Másolatkészítő egyedi, dedikált tárhelyére.
- A digitalizált dokumentumot a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság** vagy teljesítési segédje, a **DO-Q-MENT Datenverarbeitung GmbH** (A-Schottenfeldgasse 85/1, 1070 Wien, Ausztria) ellátja a mindenkori hatályos jogszabályok által előírt azon adatokkal, amelyek alkalmazásával a digitalizált dokumentum képes lesz joghatás kiváltására: megfelel az írásbeliség követelményének és teljes bizonyítóerejű magánokiratnak minősül.

*Kiadva: a Másolatkészítő és a DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság között megkötött szerződés létrejöttkor.*