



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

DOQDRIVE PRIVATE

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- TERMÉSZETES SZEMÉLYEK RÉSZÉRE -

v.3

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.	2021. április 14.
v.3	2021. április 15.	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 SZOLGÁLTATÁS
IGÉNYBE VÉTELÉRŐL

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

Alkalmazás	a <i>~Szolgáltató</i> által üzemeltetett DOQDrive mobilapplikáció
ÁSZF	jelen Általános Szerződési Feltételek
Bizalmi törvény	az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény
dokumentum	szöveg, hang-, képi vagy audiovizuális felvétel formájában tárolt 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
Fgytv.	a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
hitelesítés	olyan elektronikus folyamat, amely lehetővé teszi az elektronikus adatok eredetének és sértetlenségének az igazolását
Honlap	http://doqdrive.com/
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
modul	az egyes <i>~szolgáltatási elemek</i>
okmányazonosító adatok	minden olyan adat, amely az <i>~Ügyfél</i> által személyazonosítás céljából átadott okmány valódiságának ellenőrzésére szolgál
Ptk.	a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
Pp.	a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény
regisztráció	a <i>~Szerződés</i> létrehozását célzó folyamat (az adatvédelmi tájékoztatóban első szakaszként hivatkozott)
Regisztráló Rendelet	az <i>~Ügyfélle</i> válni szándékozó természetes személy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
Szerződés	az <i>~ÁSZF</i> szerint az <i>~Ügyfél</i> és a <i>~Szolgáltató</i> között létrejött, a <i>~Rendelet</i> 4. § 8. szerinti szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés
Szolgáltató	DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság, amely egyben a <i>~Rendelet</i> szerinti vállalkozásnak minősül
Szolgáltatás	az <i>~ÁSZF</i> 3.1., 3.2., 3.3. és 3.4. pontjába foglalt <i>~szolgáltatási elemek</i> együttesen
szolgáltatási elem	az <i>~ÁSZF</i> 3.1., 3.2., 3.3. és 3.4. pontja egyedileg
tárhely	az <i>~Ügyfél</i> számára a <i>~Szolgáltató</i> biztosított digitális felület, amelyre a szolgáltatási elemek igénybe vétele során tölthet fel <i>~elektronikus dokumentumokat</i>
Ügyfél	az természetes személy, aki a 2. pont szerinti eljárás során megkötö az <i>~ÁSZF</i> 3. pontjában rögzített <i>~Szolgáltatás</i> nyújtására irányuló <i>~Szerződést</i> a <i>~Szolgáltatóval</i>
webAlkalmazás	az app.doqdrive.com webes felület

Az ÁSZF célja, hogy meghatározza a **Szolgáltató**, az **Ügyfél** és a **Regisztráló** 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 a Regisztráló és az Ügyfél figyelmét, hogy az ÁSZF elfogadásával egyidejűleg magára nézve kötelezőnek ismeri el a regisztráció során és a Szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF rendelkezéseit.

Az ÁSZF egyben 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.

Az ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott 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 az 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 elektronikus úton kerül megkötésre;
- az ÁSZF 2021. április 15-től visszavonásig hatályos. Jelen, v.3 verziószámú ÁSZF hatályba lépésével hatályát veszíti a v.2.1 verziószámú ÁSZF.
- az ÁSZF teljes terjedelmében az alábbi linken tölthető le:
https://doqdrive.com/wp-content/uploads/2021/04/ÁSZF3tsz_aláirt.pdf

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

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

Szolgáltató felhívja az Ügyfelek figyelmét, hogy a Honlapon a Szolgáltatás természetes személy számára ingyenesen, díjfizetési kötelezettség nélkül vehető igénybe az ÁSZF-be foglalt korlátozásokkal.

1 Általános adatok, elérhetőségek

1.1 A Szolgáltató neve és székhelye

Szolgáltató elnevezése: DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság

Szolgáltató rövidített elnevezése: DO-Q-MENT Digitális Kft

Szolgáltató székhelye: 1123 Budapest, Alkotás utca 39/C.

Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-930144

1.2 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Személyes ügyintézés

A Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodája személyesen a 1123 Budapest, Alkotás utca 39/C. címen, munkanapokon 9 és 16 óra között lehet ügyet intézni. A nyitva tartás rendjétől Szolgáltató (például járványügyi előírások betartása érdekében) eltérhet, ebben az esetben erről a Honlapján tájékoztatja az Ügyfeleket.

Telefonos ügyintézés

Telefonon keresztül a Szolgáltató a Honlapján „Elérhetőségeink” pont alatt nyilvánosságra hozott telefonszámok segítségével érhető el. Az így nyilvánosságra hozott telefonszámok mindegyike minden magyarországi hálózathoz normál díjjal hívható.

Elektronikus úton történő ügyintézés

Elektronikus úton a Szolgáltató az info@doqdrive.com e-mail címen érhető el. Emellett az Ügyfél az Alkalmazáson keresztül is felveheti elektronikus úton a kapcsolatot a Szolgáltatóval, amely elektronikus úton történő ügyintézésnek minősül.

Postai úton történő ügyintézés

Postai úton a Szolgáltató a 1123 Budapest, Alkotás utca 39/C. címen érhető el.

1.3 Hibabejelentés

Az Ügyfél a Szolgáltatással kapcsolatos észlelt bármilyen hibát a Szolgáltató által működtetett, az 1.2. pontban felsorolt ügyintézési utakon vagy az Alkalmazás használatával jelentheti be.

1.4 Szolgáltató honlapjának elérhetősége

<http://doqdrive.com/>

1.5 Szolgáltató felügyeleti szerveinek elérhetősége

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódjaként 2017. január 1-jétől a fogyasztók a területileg illetékes **járási hivatalokhoz** is fordulhatnak panasszal a fogyasztók.

Elérhetőségek: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

Gazdasági Versenyhivatal

honlap: www.gvh.hu

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

cím: 1054. Budapest, Alkotmány u. 5.

tel: (+36 1) 472 8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

honlap: www.naih.hu

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

tel: (+36 1) 391 1400

Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

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

cím: 1051 Budapest, Nádor u. 28.

tel.: (+36 1) 354 4800

Pest Megyei Békéltető Testület

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

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

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

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

1.6 Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et Honlapján elektronikus formátumban elérhetővé teszi, azt bárki korlátozás nélkül megismerheti.

1.7 Az ÁSZF hatálya

Tárgyi hatály

Az ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltató Szolgáltatására és az azzal kapcsolatos folyamatokra terjed ki.

Személyi hatály

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Regisztrálóra, az Ügyfélre és a Szolgáltatóra.

Időbeli hatály

Az ÁSZF hatálya 2021. április 15-től visszavonásig tart.

2 A Szerződés megkötésének lépései

A Szolgáltatás igénybe vételére irányuló érvényes Szerződést csak az köthet a Szolgáltatóval, aki megfelel az Ügyféllé válás feltételeinek.

2.1 Az Ügyféllé válás feltételei

Ügyfél csak cselekvőképes, 18. életévét betöltött természetes személy lehet. Az Ügyféllé válásnak nem feltétele a magyar állampolgárság.

Ügyfél a Szerződés megkötésével nyilatkozik arról, hogy megfelel az Ügyféllé válás feltételeinek. Ezen nyilatkozat a valóságtartalmát (18. életév betöltése) Szolgáltató a jelen 2. pontban foglaltak szerint ellenőrzi. Szolgáltató az Ügyfél cselekvőképességét Ügyfél nyilatkozata alapján vélelmezi – az Ügyfél által valótlannul állított cselekvőképességéből 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.

Amennyiben Regisztráló nem felel meg az Ügyféllé válás feltételének, a regisztrációs folyamatot bár megkezdheti, de Ügyféllé nem válhat.

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

Ügyfél nem lehet jogi személy – Szolgáltató jogi személyek számára az alábbi linkről letölthető szerződéses feltételek szerint biztosít szolgáltatást:

https://doqdrive.com/wp-content/uploads/2021/04/ÁSZF3jsz_aláírt.pdf

2.2 Adatkezelés a Szerződés megkötésére irányuló eljárás során

A Szerződés megkötésével kapcsolatos adatkezelési tájékoztatást az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

2.3 A szerződés megkötésének előfeltétele – a személyazonosítás

Ahhoz, hogy a természetes személy Ügyféllé válhasson, köteles letölteni az Android és az iOS platformra elérhető Alkalmazást. 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 felelősséget azonban nem vállal. Arról, hogy az Alkalmazás aktuálisan milyen okoskészüléken futtatható, a Szolgáltató a számára címzett megkeresés esetén felvilágosítást nyújt.

A regisztráció önkéntes. A Regisztráló szabad döntésének függvénye, hogy kíván-e regisztrálni vagy sem. Amennyiben igen, úgy a regisztráció az ÁSZF szerint létrejövő Szerződés megkötéséhez vezet folyamat. A Szerződés megkötését a Regisztráló kezdeményezi a regisztrációval az alábbiak szerint, a regisztráció a Szerződés megkötését megelőzően a Regisztráló kérésére történő lépések megtételét jelenti.

A Regisztráló a regisztrációs folyamat megkezdése során köteles nyilatkozni arról, hogy az ÁSZF-be foglalt szabályokat megismerte.

Az Alkalmazás letöltését követően a Regisztráló köteles elvégezni a regisztrációt az Alkalmazás használatával.

A regisztráció során a szerződés megkötéséhez szükséges adatokat köteles megadni a Regisztráló. Az erre vonatkozó adatkezelési tájékoztatót ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele a sikeres regisztráció, amely során Regisztráló köteles személyazonosságát igazolni. Szolgáltató elvégzi a Regisztráló személyazonosságának és okmányának ellenőrzését (a továbbiakban együttesen: azonosítás). Az azonosítás menetét és lépéseit a mindenkori Alkalmazás tartalmazza, a lépésekről az Alkalmazás az azonosítás menete során tájékoztatja a Regisztrálót, de az azonosítás menetéről a Szolgáltatótól is kérhető felvilágosítás.

Szolgáltató felhívja mindenki figyelmét arra, hogy az azonosítás a Szolgáltatás alapja, ezért a Regisztráló köteles együttműködni Szolgáltatóval ennek során. Amennyiben a Szolgáltató a regisztrációs folyamat során észleli, hogy a Regisztráló rosszhiszeműen jár el, a szerződéskötési folyamatot Szolgáltató leállítja, ezáltal a Szerződés nem jöhet létre, a Regisztráló nem válhat Ügyféllé.

Amennyiben a Szerződés létrejön ugyan a Regisztráló és a Szolgáltató között, de a Szerződés létrejöttét követően derül fény arra, hogy a regisztráció során Regisztráló rosszhiszeműen járt el, úgy a Szerződés visszamenőlegesen semmisnek minősül.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a súlyosan rosszhiszemű Regisztrálót vagy Ügyfelet határozatlan időre kitaltsa a Szolgáltatást igénybe vehető személyek köréből. A regisztráció megindításával a Regisztráló nyilatkozik róla, hogy a rosszhiszemű eljárás jogkövetkezményeit megismerte.

Az azonosítás eredményéről a Regisztráló értesítést kap. Amennyiben az azonosítás sikertelen, a Regisztráló csak abban az esetben válhat Ügyféllé, ha újrakezdi a regisztrációs folyamatot.

2.4 Az Ügyféllé váló Regisztráló kötelezettsége adatváltozás esetén: ismételt azonosítás

Szolgáltató felhívja az Ügyféllé váló Regisztrálók figyelmét, hogy abban az esetben, ha az azonosítás során felhasznált bármely adat megváltozik, úgy az Ügyfél haladéktalanul köteles a változás tényét jelezni Szolgáltatónak. Ebben az esetben a Szolgáltató az adatok módosításának céljából ismételt azonosításra (a továbbiakban: újraazonosításra) kötelezi az Ügyfelet. Az újraazonosítást az Ügyfél az alkalmazás segítségével kezdeményezheti, amely az adat megváltozásának Szolgáltató felé történő jelzésének minősül. Szolgáltató ebben az esetben az Alkalmazás segítségével újraazonosítást végez. Az újraazonosítás elmaradásából fakadó károkért Szolgáltató kizárja a felelősségét, ezt Ügyfél tudomásul veszi.

2.5 A Szerződés létrejötte

Amennyiben a Regisztráló azonosítása sikeresen megvalósul, úgy a regisztráció sikeresen végbemegy. A sikeres regisztráció tényét Szolgáltató visszaigazolja Regisztráló számára.

Regisztráló a sikeres regisztráció tényéről szóló értesítést követően a regisztráció során megadott adatok segítségével kell belépjen az Alkalmazásba. Az Alkalmazásba való belépéssel létrejön a Szolgáltató és az Ügyfél közötti, ÁSZF szerinti, csak elektronikus formában létrejövő Szerződés és a Regisztráló Ügyféllé válik.

Amennyiben Regisztráló a sikeres regisztráció tényéről szóló értesítés Szolgáltató általi megküldésétől számított egy hónapon belül nem lép be az Alkalmazásba, a Szerződés nem jön létre a Szolgáltató és a Regisztráló között, aki így nem válik Ügyféllé.

2.6 A Szerződés időtartama

A Szerződés határozatlan időtartamra jön létre a Felek között.

3 A szerződéses jogviszony

A Szerződés létrejötte esetén az Ügyfél jogosulttá válik az ÁSZF 3.1., 3.2., 3.3. és 3.4. pontjában meghatározott modulokból álló Szolgáltatás igénybe vételére. A modulok a Szolgáltatás szolgáltatási elemeinek minősülnek.

Ügyfél a Szolgáltatás igénybe vétele során döntésétől függően veszi igénybe az egyes szolgáltatási elemeket.

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 szolgáltatási elemek biztosításához azonban igénybe veszi a Bizalmi törvény és az eIDAS rendelet hatálya alá tartozó szerződött bizalmi szolgáltató partnere, a Microsec Számítástechnikai Fejlesztő zártkörűen működő Részvénytársaság (Cg. 01-10-047218, adószám: 23584497-2-41) szolgáltatását.

Adatkezelés az Ügyfél és a Szolgáltató szerződéses jogviszonya során

Az Ügyfél és a Szolgáltató szerződésese jogviszonya során megvalósuló adatkezelésről Szolgáltató adatkezelési tájékoztatását az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

A Szerződés alakisága: az írásbeliség

Ügyfél és Szolgáltató között a 2.5. pont szerint jön létre a Szerződés. A Szerződés az azonosítás során azonosított Ügyfél és a Szolgáltató között létrejövő kétoldalú jognyilatkozat, amely a Ptk. 6:7. § (3) szerint írásba foglaltnak minősül.

A Ptk. 6:7. § (3) szerint ugyanis írásba foglaltnak kell tekinteni a jognyilatkozatot, ha annak közlésére a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására alkalmas formában kerül sor.

A Szerződés megkötésének (azaz a nyilatkozat megtételének) időpontja az a pillanat, amikor a sikeres regisztrációt követően a Regisztráló először belép az Alkalmazásba és ezáltal Ügyfélévé válik.

A Szerződés tartalma a Szerződés megkötésének időpontjában hatályos ÁSZF.

A kétoldalú jognyilatkozatot, azaz a Szerződéses jogviszonyt létrehozó Felek személye az azonosított Ügyfél és az ÁSZF szerinti Szolgáltató.

A Szerződés a fentiek szerint minősül írásba foglaltnak a Ptk. szerint.

A Szerződés bizonyító ereje

Az Ügyfél és a Szolgáltató között a 2.5. pont szerint létrejött Szerződés a Pp. 326. § szerinti egyszerű magánokiratnak minősül.

A Szerződés tartalma

A Szerződés megkötésével Ügyfél és Szolgáltató megállapodnak abban, hogy:

- Ügyfél eseti megbízása alapján Szolgáltató biztosítja számára az 1. modulba foglalt szolgáltatási elemet,
- Ügyfél eseti megbízása alapján Szolgáltató biztosítja számára a 2. modulba foglalt szolgáltatási elemet,
- Szolgáltató biztosítja Ügyfél számára a 3. modulba foglalt szolgáltatási elemet és

- Ügyfél eseti megbízása alapján Szolgáltató biztosítja számára a 4. modulba foglalt szolgáltatási elemet.

Ügyfél eseti megbízásának az adott modulokban részletezett jognyilatkozat minősül.

A Szerződés teljesítésébe bevont teljesítési segéd

Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a Szolgáltatásának nyújtása során teljesítési segédként igénybe veszi a DO-Q-MENT Datenverarbeitung GmbH-t (A-Schottenfeldgasse 85/1, 1070 Wien, Ausztria).

Ügyfél ÁSZF elfogadásával kifejezetten feljogosítja a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás nyújtása során az Ügyfél által ráruházott jogot továbbruházza a DO-Q-MENT Datenverarbeitung GmbH-ra. A Szolgáltató az Ügyfél által rá ruházott jogot azonban más (akár természetes, akár jogi) személy ruházhatja tovább sem megbízási, sem egyéb 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 Szolgáltatás nyújtása során megvalósuló adatfeldolgozás

A Szolgáltató Szolgáltatásának nyújtása megvalósíthat az Ügyfél által kezelt személyes adatokra vonatkozó adatfeldolgozást is. Szolgáltató és Ügyfél ezért a GDPR 28. cikk (3) bekezdése szerint szerződést köt. A szerződés elemeit az ÁSZF 10. pontja rögzíti.

Közokiratokkal kapcsolatos korlátozások

Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a 3.1. és a 3.2. pontokba foglalt szolgáltatási elemek a Pp. 323. § szerinti közokiratokra joghatás kiváltására alkalmas módon nem tudnak kiterjedni!

Közokiratot és elektronikus közokiratot ugyanis csak a Pp.-ben nevesített szervezetek, így bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állíthat ki.

Közokiratról elektronikus másolatot az Ügyfél nem készíthet úgy, hogy az joghatás kiváltására alkalmas legyen. A Pp. 327. § kimondja, hogy a 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.

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

A Szolgáltató ezért a 3.1., 3.2. és 3.4. pontokba foglalt szolgáltatási elemet csak és kizárólag magánokiratokra nyújtja.

Az Ügyfél a 3.3. pontban foglalt szolgáltatási elemet azonban elektronikus közokiratra nézve is igénybe veheti az ott foglaltak szerint.

Az eseti meghatalmazásokkal kapcsolatos korlátozás

Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az ÁSZF szerint létrejött Szerződés és a Szerződés alapján adott eseti meghatalmazás nem minősül a Pp. 325. § (1)-be foglalt teljes bizonyító erejű magánokiratnak.

Mivel a Ptk. szerint a meghatalmazáshoz olyan alakszerűségek szükségesek, amelyeket jogszabály a meghatalmazás alapján megtehető jognyilatkozatra előír, ezért a Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a Szolgáltatást Szolgáltató csak írásbeli alakszerűséghez kötött jognyilatkozatokra nyújtja, az ÁSZF szerinti joghatást csak ezen jognyilatkozatok esetén biztosítja. Abban az esetben, ha az Ügyfélnek olyan jognyilatkozatot kell tennie, amely alakszerűségéhez a Pp. 325. § szerinti teljes bizonyító erejű magánokiratiságot ír elő a jogszabály, Szolgáltató az eseti meghatalmazás alapján nem tud joghatás kiváltására alkalmas jognyilatkozatot tenni.

Szolgáltató egyetlen esetben sem vizsgálja, hogy az adott jognyilatkozat kapcsán van-e ilyen jogszabályi előírás, az eseti meghatalmazás alapján a szolgáltatási elemekben foglaltak szerint jár el. Az, hogy a meghatalmazás alapján tett jognyilatkozat alakszerűségét tekintve érvényes legyen, annak vizsgálata az Ügyfél kizárólagos felelőssége. Erről lásd bővebben a 3.4. pontot!

ÁSZF elfogadásával az Ügyfél jelen szabályokat tudomásul veszi.

3.1 1. modul: Elektronikus másolatkészítés

Jelen modul a papíralapon előállított dokumentumokra vonatkozatható szolgáltatási elem.

Ügyfél az Alkalmazás vagy a webAlkalmazás használatával köteles kiválasztani, hogy egy papíralapon előállított dokumentumról elektronikus másolatot kíván készíteni. Az Ügyfél erről az Alkalmazás vagy a webAlkalmazás használatával nyilatkozik.

Az Alkalmazás használata esetén a feltöltendő dokumentum jellegénél kell kiválasztani a „Papíralapú dokumentumról készített elektronikus másolat” opciót.

A webAlkalmazás használata esetén az „Új scan készítése” opciót kell kiválasztani.

Hogy az Ügyfél a 3.1. vagy a 3.2. pont szerinti szolgáltatási elemet kívánja-e az adott dokumentumra nézve igénybe venni, Ügyfél kizárólagos döntése és felelőssége. A nyilatkozattól függően vonatkozik ugyanis a továbbiakban a dokumentumra az ÁSZF meghatározott pontja szerinti szolgáltatási elem.

Az elektronikus másolat készítésének szabályai

Az elektronikus másolat készítése során a papíralapú dokumentumról történő digitalizálás 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 ÁSZF szerint esetileg megbízza Szolgáltatót.

Az elektronikus másolat készítésének folyamata

Ügyfél a papíralapú dokumentumról történő digitalizálás során a papíralapú dokumentumról elektronikus másolatot készít. Az Ügyfél a digitalizálást elvégezheti bármilyen erre alkalmas eszközzel vagy a webAlkalmazás segítségével a papíralapú dokumentum beszkenelésével.

Abban az esetben, ha az Ügyfél a papíralapú dokumentum digitalizálást nem a webAlkalmazás segítségével szkenneli be, úgy a digitalizált másolat kell feltöltse az Alkalmazásba.

Amennyiben a digitalizált másolat bekerült az Alkalmazásba vagy a webAlkalmazásba, Ügyfél köteles megállapítani 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 az Alkalmazás vagy a webAlkalmazás használatával köteles ellenőrizni, hogy az elektronikus másolat megegyezik a papíralapú dokumentummal, ezáltal vállalva a képi megfelelésért való felelősséget.

Amennyiben Ügyfél megállapítja a képi megfelelést, a „Hitelesítés” opció választásával nyilatkozik arról, hogy az elektronikus másolat megegyezik a papíralapú dokumentummal, és ezzel egyidejűleg eseti megbízást ad a Szolgáltató számára, 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 a Szerződésbe foglalt megállapodás alapján kapott eseti megbízás teljesítése során 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” opció 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 felhívja 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.

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 szolgáltatási elem 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 ÁSZF elfogadásával és a Szerződés létrejöttével ÁSZF 2. sz. mellékletét köteles a Kormányrendelet 55. § (6) szerinti másolatkészítési rendként alkalmazni. Szolgáltató Ügyfél számára csak az ÁSZF 2. sz. melléklet szerinti másolatkészítési rend alapján nyújtja a Szolgáltatását, ettől Ügyfél nem térhet el.

A dokumentumtípus szerepe és jogi értelmezése

Ügyfél számára tárhelyén két mappa áll rendelkezésére a Szolgáltatás igénybe vétele során a tárhelyre feltöltött dokumentumok rendszerezésére. Ennek a két mappában az alapbeállítás szerinti neve „Hiteles irat” és „Hiteles kép”. Ezeket a mappákat Ügyfél tárhelyén a Dokumentumtípusok között találja – a mappák nevét azonban szabadon megváltoztathatja.

Szolgáltató azonban felhívja Ügyfél figyelmét, hogy ezek a mappák csupán a dokumentumok rendszerezését hivatottak elősegíteni, önmagukban joghatást nem váltanak ki. Az, hogy az Ügyfél milyen mappában rendszerezi a dokumentumait, jogilag irreleváns. Az, hogy az adott dokumentumhoz milyen joghatás fűződik, az a megfelelő szolgáltatási elem (1-4. modulok) kiválasztásától és helyes használatától függ.

Az Ügyfél a webAlkalmazás használata során kell kiválassza, a dokumentumot melyik mappába kívánja elhelyezni („Válassz dokumentum típust”), de az, hogy a dokumentumra nézve a 3.1. vagy a 3.2. pont szerinti szolgáltatási elemet kívánja-e igénybe venni, az az ÁSZF-ben részletezett lépések alapján döntendő el! Szolgáltató ezért felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy minden esetben mérje fel, hogy melyik szolgáltatási elemet kívánja igénybe venni és ezáltal milyen joghatásra van szüksége.

3.2 2. modul: Elektronikus dokumentum hitelesítése

Jelen pont csak elektronikus úton előállított elektronikus dokumentumokra vonatkoztatható szolgáltatási elem. Az Alkalmazás vagy a webAlkalmazás használatával az Ügyfél köteles kiválasztani, hogy elektronikus dokumentumot kíván hitelesíteni.

Az Alkalmazás használata esetén a feltöltendő dokumentum jellegénél kell kiválasztani a „Hitelesítendő elektronikus dokumentum” opciót.

A webAlkalmazás használata esetén az „Új kép készítése” opciót kell kiválasztani.

Hogy az Ügyfél a 3.1. vagy a 3.2. pont szerinti szolgáltatást kívánja-e az adott dokumentumra nézve igénybe venni, Ügyfél kizárólagos döntése és felelőssége. A nyilatkozattól függően vonatkozik ugyanis a továbbiakban a dokumentumra az ÁSZF meghatározott pontja szerinti szolgáltatási elem.

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 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 így 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 helyezte 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 eseti megbízása alapján hitelesített minden elektronikus dokumentumot ellát időbélyegzővel is, így ezt a feltételt minden jelen szolgáltatási elemmel érintett dokumentum teljesíti.

Szolgáltató jelen pont szerinti szolgáltatási elem nyújtása során az Ügyfél által számára átadott dokumentumra Ügyfél nevében, eseti megbízása alapján eljárva minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást és időbélyegzőt helyezte el.

Az elektronikus dokumentumra a jelen pont szerint rákerülő minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás és időbélyegző azt tanúsítja, hogy az elektronikus 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 szolgáltatási elemét és a Szerződésbe foglalt megállapodás alapján eseti megbízást ad a Szolgáltató számára, hogy nevében eljárva 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 az Alkalmazás vagy a webAlkalmazás használatával nyilatkozni köteles, hogy valóban a feltöltött elektronikus dokumentumot kívánja-e hitelesíteni.

Ügyfél a „Hitelesítés” opció kiválasztásával tud nyilatkozni az egyes elektronikus dokumentumokkal kapcsolatosan, hogy valóban a feltöltött dokumentumot kívánja-e hitelesíteni.

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 adattartalmát, 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 annak garانتálását és bizonyíthatóságát vállalja, hogy az elektronikus dokumentum adattartalmában a hitelesítés pillanatától kezdve változás nem történt.

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

- 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.

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 adattartalmában 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 az 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!

Ügyfél azon dokumentumait tudja felülbélyegezni, amelyeket olyan mappában tárol, amelyre az adott Dokumentumtípusok mappa tulajdonságai között a „Felülbélyegezés” funkció aktív. Ez a webAlkalmazás Beállítások/Dokumentumtípusok menüpontban állítható be.

A dokumentumtípus szerepe és jogi értelmezése

Ügyfél számára tárhelyén két mappa áll rendelkezésére a Szolgáltatás igénybe vétele során a tárhelyre feltöltött dokumentumok rendszerezésére. Ennek a két mappában az alapbeállítás szerinti neve „Hiteles irat” és „Hiteles kép”. Ezeket a mappákat Ügyfél tárhelyén a Dokumentumtípusok között találja – a mappák nevét azonban szabadon megváltoztathatja.

Szolgáltató azonban felhívja Ügyfél figyelmét, hogy ezek a mappák csupán a dokumentumok rendszerezését hivatottak elősegíteni, önmagukban joghatást nem váltanak ki. Az, hogy az Ügyfél milyen mappában rendszerezi a dokumentumait, jogilag irreleváns. Az, hogy az adott dokumentumhoz milyen joghatás fűződik, az a megfelelő szolgáltatási elem (1-4. modulok) kiválasztásától és helyes használatától függ.

Az Ügyfél a webAlkalmazás használata során kell kiválassza, a dokumentumot melyik mappába kívánja elhelyezni („Válassz dokumentum típust”), de az, hogy a dokumentumra nézve a 3.1. vagy a 3.2. pont szerinti szolgáltatási elemet kívánja-e igénybe venni, az az ÁSZF-ben részletezett lépések alapján döntendő el! Szolgáltató ezért felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy minden esetben mérje fel, hogy melyik szolgáltatási elemet kívánja igénybe venni és ezáltal milyen joghatásra van szüksége.

3.3 3. modul: Digitális archiválás

Jelen pont bármilyen elektronikusan létező dokumentumra, tehát akár elektronikus közokiratokra is vonatkoztatható szolgáltatási elem.

A digitális archiválás szabályai

Ha az Ügyfél számára jogszabály iratnak vagy okiratnak a megőrzését, illetve eredeti példány megőrzését írja elő, Ügyfél a megőrzési kötelezettségét elektronikus úton is teljesítheti. E kötelezettség teljesítéséhez Szolgáltató az ITM rendelet szerint nyújtja jelen szolgáltatási elemét.

Az Ügyfél azonban nem csak jogszabályi előírásból fakadó kötelezettsége teljesítéséhez veheti igénybe a jelen pont szerinti szolgáltatási elemet, 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 hardverkönyezet biztosításával - a megőrzési kötelezettség időtartama alatt megmaradjon.

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

Szolgáltató nem vizsgálja, hogy az Ügyfélnek a tárhelyre feltöltött elektronikus dokumentummal kapcsolatosan az elektronikus dokumentum megőrzéséhez milyen érdeke fűződik. 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 hardverkönyezet 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 hardverkönyezetet, 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 szolgáltatási elem igénye vételével ezt elfogadja.

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 szolgáltatónak 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 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 ÁSZF 3.1. vagy 3.2. pontja szerinti szolgáltatási elem igénybe vételét 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 feltöltésével veheti igénybe a digitális archiválási szolgáltatást.

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 az ÁSZF-ben foglaltak szerint, az ITM rendeletben foglaltaknak megfelelően történik.

A csak archiválandó dokumentumokra vonatkozó szabályok

Szolgáltató a 3.3. pont szerinti szolgáltatási elemét főszabály szerint azon dokumentumokra nyújtja, amelyek a 3.1, 3.2. vagy 3.4. pont szerinti szolgáltatási elemekben is érintettek.

Ügyfélnek azonban lehetősége van arra is, hogy csak feltöltsön egy dokumentumot a tárhelyére, amelyre a 3.1, 3.2. vagy 3.4. pont szerinti szolgáltatási elemet nem veszi igénybe.

Ügyfél számára tárhelyén két mappa áll rendelkezésére a Szolgáltatás igénybe vétele során a tárhelyre feltöltött dokumentumok rendszerezésére. Ennek a két mappában az alapbeállítás szerinti neve „Hiteles irat” és „Hiteles kép”. Ezeket a mappákat Ügyfél tárhelyén a Dokumentumtípusok között találja – a mappák nevét azonban szabadon megváltoztathatja.

Amennyiben Ügyfél csak digitális archiválást szeretne igénybe venni az adott dokumentumra, akkor a mappa beállításában inaktívvá kell tennie a „Hitelesítés” funkciót. Ez a webAlkalmazás Beállítások/Dokumentumtípusok menüpontban állítható be. Ebben az esetben az adott mappába feltöltendő dokumentumok csak digitálisan lesznek archiválva.

Annak okán azonban, mert az Ügyfél a későbbiekben az így feltöltött dokumentumokra is igénybe veheti a 3.1. vagy 3.2. pont szerinti szolgáltatási elemet, a feltöltés során nyilatkozni köteles a dokumentum jellegéről. Így amennyiben a későbbiekben mégis igénybe venni rá a 3.1. vagy 3.2. pont szerinti szolgáltatási elemet, úgy ezen nyilatkozatától függően történik meg az a jövőben.

Az ilyen („Hitelesítés” funkció nélküli) mappába feltöltött dokumentumot „Hitelesítés” helyett „Ellenőrizni” tudja az Ügyfél. Ez azonban a mappabeállítás megváltoztatásával bármikor módosítható.

3.4 4. modul: E-szerződés

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 kötelmet keletkeztető, írásba foglalt jognyilatkozatra nyújtja a Szolgáltató, függetlenül attól, hogy egyoldalú jognyilatkozat vagy többoldalú jognyilatkozat.

Bár jelen pont szerződést említ, azt – amennyiben a kötelmi jog szabályai lehetővé teszik – bármely olyan kötelelemre érteni kell, amelyre a szolgáltatási elem jellegét fogva értelmezhető!

Az E-szerződés modul segítségével az Ügyfél olyan, elektronikusan létező szerződést köthet vagy olyan egyoldalú jognyilatkozatot tehet elektronikusan dokumentumba foglaltan, amely dokumentum ezt követően teljes bizonyító erejű magánokirattá válik. Ez alól kivételt jelent az olyan jognyilatkozat tartalmazó szerződés vagy egyoldalú jognyilatkozat, amelyhez jogszabály teljes bizonyító erejű alakszerűséget ír elő – erről lásd bővebben a korlátozásokról szóló részt!

Az E-szerződés modul csak és kizárólag a webAlkalmazás segítségével vehető igénybe, az Alkalmazás ezt a modult nem kezeli.

Ügyfél tárhelyére feltölti azt az elektronikus dokumentumot, amely a megteendő jognyilatkozatot tartalmazza. Ezt követően nyilatkozni köteles róla a webAlkalmazás segítségével, hogy egyoldalú nyilatkozat vagy szerződés a feltöltött elektronikus dokumentum típusa.

Szerződés esetén meg kell jelölnie, hogy melyik partnerével kíván kétoldalú jognyilatkozatot tenni. Partner lehet bármely két DOQDrive felhasználó, legyen az a felhasználó az ÁSZF szerinti természetes személy Ügyfél vagy a Szolgáltató által jogi személyek számára biztosított szolgáltatást igénybe vevő jogi személy Ügyfél. A partnerré válás lépéseiről az Alkalmazás és a webAlkalmazás nyújt tájékoztatást.

A feltöltött, a jognyilatkozatot tartalmazó elektronikus dokumentum Ügyfél tárhelyén az E-szerződések között „Aláírásra vár” besorolás alá kerül.

Ügyfél a feltöltött, „Aláírásra vár” besorolás alatt található dokumentumot köteles megvizsgálni, hogy azt a jognyilatkozatot tartalmazza-e, amelyet az Ügyfél meg akar tenni. Ennek felelőssége kizárólag az Ügyfelet terheli, a jognyilatkozat tartalmát Szolgáltató nem vizsgálja.

Amennyiben Ügyfél meggyőződött róla, hogy az elektronikus dokumentum a megfelelő jognyilatkozatot tartalmazza, Ügyfél eseti megbízást adhat a Szerződésbe foglalt megállapodás alapján a Szolgáltató számára, hogy nevében eljárva a jognyilatkozatot tegye meg, azaz lássa el aláírással a dokumentumot.

Amennyiben az Ügyfél kiválasztja az „Aláírás” opciót, az opció kiválasztásával ad eseti meghatalmazást a Szolgáltató számára, hogy nevében eljárva a jognyilatkozatot az alábbiak szerint tegye meg:

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

A Szolgáltató az E-szerződés modul biztosításával vállalja, hogy az elektronikus aláírással ellátott egyoldalú jognyilatkozatot vagy szerződést olyan elektronikus dokumentumként bocsájtja az Ügyfél és partnere rendelkezésére, amely alkalmas:

- a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére,
- a nyilatkozattevő személyének azonosítására és
- 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, felei 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 erejűség 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!

4 Felhasználói kézikönyv

A Szolgáltatás igénybe vételének megkönnyítése céljából Szolgáltató Felhasználói kézikönyvet alkotott, amelyben bemutatja a Szolgáltatás igénybe vételének minden lépését. A Felhasználói kézikönyv a webAlkalmazásból érhető el a „Segítség” menüpontra kattintva.

Amennyiben a Felhasználói kézikönyv és az ÁSZF között eltérés van, az ÁSZF szabályai az irányadóak. Bár az esetleges ellentmondásokat Szolgáltató kellő gondossággal igyekszik elkerülni, ám az ÁSZF elsődlegességének oka, hogy a Felhasználói kézikönyv egy segédlet, a szerződéses jogviszony tartalmát azonban az ÁSZF határozza meg.

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 mindenkorai 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 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, szkanner, személyi számítógép) meghibásodásából fakadó károkért nem felel. Meghibásodásnak minősül az eszköz által a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges átadott adatok (így különösen GPS-koordináták) Ügyfél által történő átírása vagy vírus, egyéb szoftveres meghibásodás vagy adatmódosítást okozó program

futtatásából fakadó valótlan adatszolgáltatása is. Ügyfél köteles a szolgáltatás 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 felelősége.

7 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

7.1 Panaszkezelési szabályozás célja

Szolgáltató az ÁSZF 3. pont szerinti szerződéses jogviszonyban biztosítja minden Ügyfél vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

A panaszkezelési szabályozás rendelkezéseit kell alkalmazni az Ügyfél által 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 tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

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

7.3 Panaszok kezelésének szabályai

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

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

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles az ÁSZF 3. 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 jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma
- a határozott igény megjelölését
- a panaszban foglaltakat alátámasztó 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

- személyesen az Ügyfélszolgálati ponton, ügyfélszolgálati időben.
- telefonon: telefonos ügyintézés ÁSZF 1. 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

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a bejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a panaszkérelemben 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.

7.5 A panaszkezelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztatás

A panaszok kezelésére vonatkozó adatkezelési tájékoztatást az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

7.6 Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Szolgáltató elsődleges feladata az iktatás.

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

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

A döntésnek három fajtája van:

- panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve a bejelentő által igényelt közzési formában.

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

A szóbeli bejelentésekről – kérelemre, vagy erre utaló magatartás esetén – az 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, megválaszoltnak), ha az ügyintéző igazolni tudja, hogy a címzett a választ megkapta vagy elolvasta.

7.7 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 lejárta 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.

7.8 Az ügyvezető elbírálása és megválaszolása alá tartozó esetek

Az ügyvezető elbírálása és megválaszolása alá tartozik:

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

7.9 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 igénybe vétele díjmentes, de nem korlátlan. A Szolgáltatás igénybe vétele Ügyfél részéről fizetési kötelezettséget nem teremt, de a Szolgáltató az alábbi szolgáltatási korlátokkal biztosítja a Szolgáltatást az Ügyfél részére:

- Ügyfél a tárhelyére egy naptári hónapban maximum 20, azaz húsz darab dokumentumot tölthet fel függetlenül attól, hogy a tárhelyre feltöltött dokumentummal kapcsolatosan melyik szolgáltatási elemet kívánja igénybe venni,
- Ügyfél a tárhelyére egy naptári hónapban maximum 200, azaz kétszáz oldalnyi dokumentumot tölthet fel függetlenül attól, hogy a tárhelyre feltöltött dokumentummal kapcsolatosan melyik szolgáltatási elemet kívánja igénybe venni,
- Ügyfél egy naptári hónapban maximum 20, azaz húsz az ÁSZF-ben foglalt eseti meghatalmazást adhat a Szolgáltató számára azzal, hogy az egyes szolgáltatási elemek (3.1., 3.2. és 3.4.) használata során adott eseti meghatalmazások összeadódnak,
- Ügyfél egy naptári hónapban a 3.4. pont szerinti E-szerződés modulban 3, azaz három darab E-szerződést hozhat létre,
- két „Dokumentumtípus” mappa áll rendelkezésre az Ügyfél részére a tárhelyén a Szolgáltatás igénybe vétele során feltöltött dokumentumok rendszerezésére.

Az itt felsorolt maximumokat Ügyfél nem tudja átlépni, Szolgáltatóval esetileg sem köthető megállapodás a maximális számok bővítésére.

Az Ügyfél mind az Alkalmazás, mind a webAlkalmazás használatával bármikor ellenőrizheti, hogy az aktuális hónapban hol tart a Szolgáltatás igénybe vételében.

A webAlkalmazás az összes szolgáltatási korlát kapcsán még rendelkezésre álló keretet mutatja a Beállítások/Adatok menüpontban. Alkalmazás csak a feltöltött dokumentumok számát mutatja.

9 A szerződés jogviszonyra vonatkozó módosítási és megszűnése, megszüntetési szabályok

Szolgáltató az alábbi szabályokat alkalmazza az ÁSZF és a szerződéses jogviszony módosítására, valamint a szerződése jogviszony megszűnésére, megszüntetésére vonatkozóan.

9.1 Az ÁSZF módosítása

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 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 nyilvánosságra hozni.

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 tárhelyének megszüntetéséről, azaz a szerződés felmondásáról.

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

- amennyiben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, így
 - gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amely vagy amelyek következtében a Szolgáltató az Ügyfeleknek nyújtott Szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
 - a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításának szükségessége,
 - elírások javítása,
 - a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások,
 - a 3. pontban foglalt egyes szolgáltatási elemek megszüntetése a jövőre nézve,
 - a 3. pontban foglalt egyes szolgáltatási elemek tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az Ügyfelek 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 vagy
- a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Ügyfél számára előnyös módon változnak meg.

Az ügyfélszolgálat címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, a Szolgáltató azonban köteles ezeket az információkat naprakészen hozzáférhetően tartani.

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, ÁSZF 3. pont szerinti szerződéses jogviszony megszűnik a Felek által meghatározott időpontban és feltételekkel, amennyiben erről a Felek erről egybehangzóan, írásban megállapodnak. A közös megegyezést bármely Fél kezdeményezheti a másik Félhez intézett írásbeli jognyilatkozatával.

Felek általi rendes felmondás

Mind Szolgáltató, mind az Ügyfél a közöttük az ÁSZF 3. pont szerinti szerződéses jogviszonyt a Ptk. 6:213. § (3) alapján indoklás nélkül, 30 napos felmondási idővel mondhatja fel. Szolgáltató felhívja Ügyfél figyelmét arra, hogy ez a 30 napos felmondási idő áll Ügyfél rendelkezésére arra, hogy a 3.3. pont szerinti digitálisan archivált dokumentumokat letöltse, mert a Szolgáltatás megszűnése esetén a dokumentumokat a határidő elteltekor a Szolgáltató visszaállíthatatlanul törli.

A szerződéses jogviszony felmondását tartalmazó jognyilatkozatot a Felek csak írásban mondhatják fel. Annak bizonyítása, hogy a másik fél a jognyilatkozatot megismerte vagy megismerhette, a jognyilatkozatot tevő fél által bizonyítandó.

A szerződéses jogviszony automatikus megszüntetésére nincsen sem Ügyfél (például egy „fiók megszüntetése” menüpont használatával), sem Szolgáltató részéről lehetőség.

Ügyfél általi azonnali hatályú felmondás

Amennyiben Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalú módosítja, úgy Ügyfél jogosult az ÁSZF 3. pont szerinti szerződéses jogviszonyt azonnali hatállyal felmondani az ÁSZF-módosításról szóló szolgáltatói értesítést követő 30 napon belül.

Az azonnali hatályú felmondást tartalmazó jognyilatkozatot Ügyfél csak írásban tehet. Annak bizonyítása, hogy Szolgáltató a jognyilatkozatot megismerte vagy megismerhette, Ügyfél által bizonyítandó.

Amennyiben Szolgáltatónak az azonnali hatályú felmondást tartalmazó jognyilatkozat tudomására jut, haladéktalanul, észszerű késedelem nélkül megszünteti az Ügyfél számára nyújtott Szolgáltatást.

Szolgáltató azonban felhívja Ügyfél figyelmét arra, hogy amennyiben azonnali hatállyal mondja fel a Szolgáltatást, úgy gondoskodjon a Szolgáltató által a 3.3. pont szerint digitálisan archivált dokumentumok lementéséről, mert a Szolgáltatás megszüntetése esetén a dokumentumokat a Szolgáltató visszaállíthatatlanul törli!

Szerződés megszűnésére vonatkozó további szabályok

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

10 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, ÁSZF pedig egyben adatfeldolgozási szerződés is Ügyfél és Szolgáltató között, amelyben Ügyfél megbízza Szolgáltatót az adatkezelése során az adatok tárolásával az alábbiak szerint.

Jelen 10. pont akkor válik alkalmazandóvá, amikor az Ügyfél olyan elektronikus másolatot vagy elektronikus dokumentumot ad át Szolgáltató részére az 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 10. pont a továbbiakban csak és kizárólag a GDPR hatálya alá tartozó, az Ügyfél által végzett adatkezelésekkel érintett dokumentumokra vonatkozó szabályokat tartalmazza.

Jelen 10. 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.

10.1 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 Ügyfél, 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 ÁSZF előírásai szerint Szolgáltató szolgáltatását.

Szolgáltató az Ügyfél által végzett egy vagy több adatkezelési műveletbe csak és kizárólag úgy kapcsolódik, hogy a szolgáltatás jellegéből adódó 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 az 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 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 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 féllal kötött jogviszonyát, az ebből eredő teljes felelősséget köteles viselni, a Szolgáltató mentesül a felelősség alól. Ügyfél ezt ÁSZF elfogadásával elismeri.

10.2 Az adatfeldolgozói jogviszony részletezése

Mivel ÁSZF elfogadásával jelen 10. 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 szolgáltatás elemet igénybe veszi, úgy az adatkezelés időtartama főszabály szerint a Szerződés 9.3. pont szerinti megszűnéséig tart, azaz Szolgáltató a számára átadott dokumentumokat a 9.3. pontban meghatározott ideig tárolja.
 - a 3.3. pont szerinti szolgáltatási elem 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 10.3-10.7. pontok tartalmazzák.

10.3 Az adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató adatfeldolgozóként az 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 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 adatfeldolgozóval 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 ÁSZF 5. „A szolgáltatás biztonsága” pontban részletez.
- Szolgáltató úgy alakítja ki szervezetrendszerét és eljárásait, hogy a 10.5. pont szerint támogassa az Ügyfelet az érintetti jogok biztosítása során.
- Szolgáltató úgy alakítja ki szervezetrendszerét és eljárásait, hogy a 10.6. 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 ÁSZF szerint létrejött jogviszonnal kapcsolatosan a GDPR szerinti felügyeleti hatóság megkeresi Szolgáltatót, úgy Szolgáltató köteles együttműködni a hatósággal. Az együttműködéssel kapcsolatosan kifogással nem élhet az Ügyfél.
- Szolgáltató ÁSZF nyilvánosságra hozatalával az Ügyfél rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az adatfeldolgozói jogviszonyhoz tartozó jogok és kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges.

10.4 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 ÁSZF alapján létrejött szerződés szabályait és megfelel a GDPR-ból fakadó adatvédelmi előírásoknak. Amennyiben a Szolgáltató által az adatkezelésbe adatfeldolgozóként bevont, 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 ÁSZF szerint kijelenti és vállalja.

Amennyiben Szolgáltató a jelen 10.4. pontban nevesített adatfeldolgozókon túl további újabb adatfeldolgozót kíván bevonni az adatkezelésbe, úgy Ügyféltől köteles felhatalmazást kérni.

10.5 Érintetti jogok biztosítása

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

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

- Ügyfél megvizsgálja, hogy az érintetti jogérvényesítési igény vonatkozik-e bármely olyan személyes adatra, amelynek az elektronikus tárolását Szolgáltató végzi,
- Ügyfél ezt követően megvizsgálja, hogy Szolgáltató bevonása nélkül képes-e az érintetti jogot biztosítani, például azzal, hogy Ügyfél maga távolítja el az elektronikus másolatot Szolgáltató rendszeréből,
- amennyiben Ügyfél csak és kizárólag Szolgáltató bevonásával tudja az érintetti jogot biztosítani, úgy írásban ÁSZF 1. 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 sértene a GDPR vagy a magyar adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseit, ebben az esetben azonban felhívja ennek tényére az Ügyfél figyelmét.

10.6 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.

10.7 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 tájékoztatón) Szolgáltatót adatfeldolgozóként feltüntetni, amely adatkezelésbe azzal, hogy a személyes adatot tartalmazó dokumentumot átad Szolgáltató részére, adatfeldolgozójává teszi Szolgáltatót. Amennyiben ezt Ügyfél nem teszi meg, úgy az érintetti jogok jelen megsértésével okozott károkért Szolgáltató minden felelősséget kizár.

Előfordulhat, hogy az Ügyfél több adatkezelésébe is adatfeldolgozóként vonja be a Szolgáltatót, 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.

10.8 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 ÁSZF 10.8. pontja a GDPR 30. cikk (2) szerinti nyilvántartásnak minősül, amelynek adatai nem változhatnak meg az Ügyfél és Szolgáltató között 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, az az 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 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 mindenkorai 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 IDENTTT SWISS GmbH (Fronwagplatz 13, CH-8200 Schaffhausen, Svájc) végzi.

11 Felelősség

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

Ügyféllel szemben Szolgáltató a teljes tevékenységének ellátásáért kártérítési felelősséggel tartozik.

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

11.1 A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségek és felelősségek

A Szolgáltató a 8. pontban foglalt korlátozásokkal biztosítja az Ügyfél részére a Szolgáltatás ingyenességét.

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

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 ÁSZF elfogadásával és a szerződés létrejöttével 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.

12 Fogalmak

ÁSZF használatában a fogalmak megegyeznek a vonatkozó jogszabályokban rögzített fogalmakkal.

13 Titoktartás

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

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

Szolgáltató elfogadja továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybe vétele során a Szolgáltatás nyújtásához számára átadott valamennyi információ tulajdonosa az Ügyfél.

14 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.

1. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztatás a Regisztráló és az Ügyfél adatainak kezelésével kapcsolatosan

Jelen adatkezelés érintette lehet az ÁSZF szerinti Regisztráló és az Ügyfél is. Az adatkezelési tájékoztatásban az értelemszerű különbségekre Szolgáltató külön felhívja a figyelmet.

Az adatkezelőnek a kiléte: Szolgáltató.

Az adatkezelő elérhetőségei: ld. ÁSZF 1. pont

Az adatvédelmi tisztviselő:

dr. Pataki Gábor adatvédelmi szakjogász
gabor[pont]pataki[kukac]doqdrive[pont]com

A személyes adatok kezelésének célja:

Az előterjesztett panasz kivizsgálása, megválaszolása és az az alapján megteendő intézkedés megtétele.

A személyes adatok kezelésének jogalapja:

Az adatkezelés két szakaszból áll: a Szerződés létrehozásáig tartó első szakasz, majd a Szerződés létrejöttkor kezdődő második szakasz.

Az első szakaszban az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) b), azaz az Szolgáltató és a Regisztráló között a 3. pont szerinti szerződéses jogviszony létrehozására, a Szerződés megkötését megelőzően az Regisztráló kérésére történő lépések megtétele.

A második szakaszban az adatkezelés jogalapja továbbra is a GDPR 6. cikk (1) b) azzal, hogy a Regisztráló Ügyfélle vált az ÁSZF szerint és létrejött közte és a Szolgáltató között a Szerződés, amely Szerződés teljesítéséhez szükséges a személyes adatok kezelése.

Az adat megadásának elmaradásának következménye:

Első szakasz:

A Regisztrálótól a Szolgáltató csak olyan adatok megadását követeli a GDPR 6. cikk (1) b) szerinti joggalappal (ÁSZF szerinti Szerződés létrehozása), amely a Regisztráló minden kétséget kizáró azonosításához szükséges. Szolgáltató felhívja a Regisztráló figyelmét arra, hogy mivel a személyes adatok szolgáltatása az ÁSZF szerinti Szerződés megkötésének előfeltétele, így az érintett köteles megadni Szolgáltató számára a Szerződés megkötéséhez szükséges, az Alkalmazásban rögzített személy- és okmányazonosító adatait, a szerződés fenntartásához szükséges kapcsolattartási adatait, valamint a személyazonosításhoz szükséges adatait. Amennyiben ezen adatokat Regisztráló nem adja meg Szolgáltató részére, úgy a Szerződés nem jöhet létre.

Az azonosítás nem végezhető el anélkül, hogy a Regisztráló a regisztráció során GPS-adatokkal lássa el az elkészülő fényképeket. Ez a minden kétséget kizáró azonosítás eleme, GPS-adatok nélkül az azonosítás nem tud megtörténni, a Szerződés nem jöhet létre.

Második szakasz:

Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a 3. pontba foglalt szolgáltatási modulok Alkalmazáson keresztüli igénybe vételének feltétele a GPS-adatok szolgáltatása. Szolgáltató Szolgáltatását ezen úton ugyanis csak abban az esetben biztosítja, ha az eseti meghatalmazás érvényességéhez elvárja az okoseszköz GPS-adatait tartalmazó adatokat, amelyeket rögzít az adott dokumentum metaadatai közé. Szolgáltató megvizsgálta és úgy értékeli, hogy az adatok a Szerződés teljesítéséhez szükségesek, mert a Szolgáltatás biztonságának biztosítása okoseszközök esetén (tekintettel arra, hogy az adatrögzítő eszköz az okoseszköz elválaszthatatlan része) mind az Ügyfél, mind a Szolgáltató érdeke. Szolgáltató hangsúlyozza, hogy az Alkalmazás GPS-adatok szolgáltatása nélkül is használható, a 3.1. és 3.2. pont szerinti szolgáltatási elem azonban csak az eszköz GPS-adatainak időleges szolgáltatásával vehető igénybe.

Az azonosítás során használt fényképre vonatkozó többletinformációk:

Regisztráló a regisztráció során fényképet kell készítsen saját magáról. Mivel ezen fénykép az egyik alappillére az ÁSZF-ben rögzített azonosításnak, amely alapján a Regisztráló személyazonosságának megállapítása megtörténik, így ez a fénykép a GDPR (51) preambulumbekzdése alapján biometrikus adat kezelésének minősül tekintettel arra, hogy „természetes személy egyedi azonosítását” és „hitelesítését lehetővé tevő speciális eszközzel” történik a kezelése.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatás piaci alapú szolgáltatás, a Szolgáltatás igénybe vétele egyetlen jogviszonyhoz sem szükséges, így a Regisztráló ténylegesen dönthet arról, hogy kíván-e regisztrálni. Mivel semmiféle hátrány nem éri Regisztrálót abból, ha a Szolgáltatást nem veszi igénybe, így önkéntes döntése a regisztráció. Éppen ezért Szolgáltató úgy tekinti, hogy a fénykép elkészítésével a GDPR 9. cikk (2) a) alapján kifejezetten hozzájárul a fénykép azonosítási célú kezeléséhez.

Az Alkalmazásban szereplő biometrikus azonosítással kapcsolatos tájékoztatást:

Az Alkalmazás nem csak a felhasználó név és jelszó kettősének használatával, hanem biometrikus azonosítást követően is megnyitható. Szolgáltató azonban felhívja minden Ügyfele figyelmét, hogy az ezen opció csak abban az esetben érhető el, ha okoseszközén az Ügyfél engedélyezi a biometrikus azonosítást, amelyet engedélyez az Alkalmazás számára is. Fontos azonban, hogy ez az azonosítás az okoseszköz beállításához kapcsolódik, ezen biometrikus adatot (legyen az okoseszköz-függően arckép-alapú vagy ujjnyomat-alapú) Szolgáltató nem ismeri, nem kapja meg, nem kezeli. Ezen adatot az okoseszköz kezeli: az ilyen biometrikus azonosításról (és annak alkalmazásáról) bővebb felvilágosítás az okoseszköz gyártójától kérhető.

Az első szakasz részeként megvalósuló azonosítással kapcsolatos tudnivalók, harmadik országba történő adattovábbítás:

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 elvégzi a Regisztráló személy- és okmányellenőrzését.

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 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 veszi tudomásul az IDENTT SWISS GmbH-hoz történő adattovábbítást, hogy nyilatkozott róla, hogy megismerte az ÁSZF-et és elkészítette a felvételeket.

Az IDENTT SWISS GmbH az ellenőrzés sikerességéről vagy sikertelenségéről visszajelzést küld a Szolgáltató részére.

Amennyiben az azonosítás sikeres, úgy a Szolgáltató a sikeres azonosítás tényéről szóló ún. azonosítási csomagot hoz létre, amely a továbbiakban kettős titkosítással 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. A 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. Az azonosítási csomag olyan titkosítással védett, amely titkosítás csak két kulcs egyidejű használatával lehet feloldani. Az egyik kulcs a Szolgáltató birtokában van, a másik kulcs közjegyzői

letétbe van elhelyezve. Azonosítási csomag titkosításának feloldására, a közjegyzői letétbe helyezett kulcs használatára csak bírósági eljárásban, a bíróság kötelezésére van mód. Ennek oka egyedileg egy adott Ügyfél azonosításával kapcsolatos felmerült vita lehet. Más esetben a közjegyző a kulcsot semmilyen más esetben nem használja és használhatja fel.

Adatfeldolgozás a második szakaszban:

Szolgáltató a Szolgáltatásához átadott dokumentumokat 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.

Az adatkezelés időtartama:

Első szakasz:

Amennyiben Szolgáltató és Regisztráló között a Szerződés az ÁSZF szerint nem jön létre, Szolgáltató abban a pillanatban, hogy a Szerződés létrejötte egyértelműen meghiúsul, a Regisztrálóra és a regisztrációra vonatkozó minden adatot visszavonhatatlanul töröl a rendszeréből.

Második szakasz:

Az Ügyfél és a Szolgáltató között fennálló jogviszonyból fakadó jogok és kötelezettségek elévülése: Szolgáltató minden Ügyfelével megkötött Szerződéséhez szükséges adatokat és az ahhoz kapcsolódó minden naplót a Szerződés megszűnésének tárgyévétől számított 11 év végéig tárol.

Nem vonatkozik azonban ez a szabály a 3.3. pont szerint digitálisan archivált dokumentumokra, azokat a Szerződés megszűnésekor Szolgáltató visszavonhatatlanul törli! Szolgáltató ezúton is felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Szerződés megszűnésének határnapjáig töltsse le a digitálisan archivált dokumentumokat, mert a Szerződés megszűnését követően, tekintettel arra, hogy a dokumentumokat visszaállíthatatlanul törli a Szolgáltató, nem éri már el Szolgáltatón keresztül.

Automatizált döntéshozatal ténye

Szolgáltató tájékoztatja az érintettet, hogy az adatkezelés során automatizált döntéshozatali mechanizmust nem alkalmaz.

Jogérvényesítés: az érintetti jogok

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

- az érintett gyakorolhatja hozzáféréshez való jogát, azaz kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- az érintett kérheti személyes adatainak törlését,
- az érintett gyakorolhatja az adathordozhatósághoz való jogát,
- az érintett kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

Az érintett a tiltakozáshoz való jogával az adatkezelés jogalapja miatt nem élhet, azokat a GDPR ugyanis a 6. cikk (1) b) szerinti jogalap esetén nem biztosítja.

A Szolgáltató annak érdekében, hogy az érintettek jogaikkal élhessenek, az 5. sz. mellékletben részletezi az érintetti joggyakorlással kapcsolatos jogokat, kötelezettségeket és eljárási szabályokat.

Jogorvoslat: bírósághoz vagy hatósághoz fordulás

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

2. sz. melléklet: Elektronikus másolatkészítési szabályzat

Másolati rendet alkalmazó személy a **DO-Q-MENT Digitális Irat-archiváló és Stratégia Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság** által természetes személyek részére **nyújtott** DOQdrive Private szolgáltatás mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek szerinti 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 mindenkor 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 létrejöttékor.

3. sz. melléklet: Panasz-jegyzőkönyv

	PANASZ-JEGYZŐKÖNYV	1. oldal (1)
--	---------------------------	--------------

1.	Panasztevő neve és azonosíthatóságát lehetővé tevő egyéb, a panasztevő által megadott adatok:	
	Panasztevő elérhetősége(i):	
	Panasztétel helye:	
	Ideje:	
	A panaszt felvevő személye:	
	A panasz leírása:	
	Dátum / Aláírás:	
2.	DÖNTÉS A PANASZRÓL:	A DÖNTÉS IGAZOLÁSA:
	Reklamáció, kérelem	DÁTUM/ ALÁÍRÁS:
	Nem-megfelelőség	DÁTUM/ ALÁÍRÁS:
	Egyéb	DÁTUM/ALÁÍRÁS:
3.	INTÉZKEDÉS ÉS ANNAK IGAZOLÁSA:	

4. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztatás a panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelésről

A panaszt benyújtó személy adatait az alábbiak szerint kezeli a Szolgáltató:

Az adatkezelőnek a kiléte: Szolgáltató.

Az adatkezelő elérhetőségei: ld. ÁSZF 1. pont

Az adatvédelmi tisztviselő:

dr. Pataki Gábor adatvédelmi szakjogász
gabor[pont]pataki[kukac]doqdrive[pont]com

A személyes adatok kezelésének célja:

Az előterjesztett panasz kivizsgálása, megválaszolása és az az alapján megteendő intézkedés megtétele.

A személyes adatok kezelésének jogalapja:

A Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) c) szerint, amely jogi kötelezettséget az Fgytv. 17/A. § határozza meg.

Az adat megadásának elmaradásának következménye:

Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy mivel személyes adatok szolgáltatásának kötelezettsége jogszabályon alapul, ezért a személyes adatok nélkül a panasz csak általánosságban vizsgálható ki, ezért a személyes adatokat nem tartalmazó panasz esetén a Szolgáltató a panaszt nem tudja kivizsgálni az Fgytv. 17/A. § (5)-ben foglalt kötelezettsége okán.

Címzettek, adatfeldolgozók, harmadik országbeli adatkezelők vagy nemzetközi szervezetek:

Az adatkezelésbe Szolgáltató adatfeldolgozót nem von be, az adatokat harmadik fél címzett részére, harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítja. Az adatokat a Szolgáltató azon munkatársai ismerhetik meg, akik a panaszkezelésért felelősek.

A panaszos személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervezet részére továbbíthatóak.

Ez alól kivételt képez, ha nyilvánvalóvá vált, hogy:

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

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

A személyes adatok tárolásának időtartama:

Az Fgytv. 17/A. § (7) szerint a Szolgáltató panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Automatizált döntéshozatal ténye:

Szolgáltató tájékoztatja az érintettet, hogy az adatkezelés során automatizált döntéshozatali mechanizmust nem alkalmaz.

Jogérvényesítés, az érintetti jogok:

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

- az érintett gyakorolhatja hozzáféréshez való jogát, azaz kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- az érintett kérheti személyes adatainak törlését,
- az érintett kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

Az érintett az adathordozhatóságához és a tiltakozáshoz való jogaival az adatkezelés jogalapja miatt nem élhet, azokat a GDPR ugyanis a 6. cikk (1) c) szerinti jogalap esetén nem biztosítja.

A Szolgáltató annak érdekében, hogy az érintettek jogaikkal élhessenek, az 5. sz. mellékletben részletezi az érintetti joggyakorlással kapcsolatos jogokat, kötelezettségeket és eljárási szabályokat.

Jogorvoslat, a bírósághoz vagy hatósághoz fordulás joga:

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.

5. sz. melléklet: Az érintetti jogok bemutatása

A Szolgáltató annak érdekében, hogy az érintettek jogaikkal élhessenek, jelen mellékletben rögzíti az érintetti joggyakorlással kapcsolatos jogokat, kötelezettségeket és eljárási szabályokat. Az érintetti jogok a Szolgáltató minden, a Szolgáltatásának nyújtásával kapcsolatos adatkezelésekre az értelemszerű eltérésséssel irányadó.

Általános szabályok

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 érintetti 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 az érintetti joggal 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, de erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, a késedelem okainak megjelölésével tájékoztatja az érintettet.

Amennyiben a Szolgáltató nem intézkedik az érintett kérelmére, úgy az érintett a felügyeleti adatvédelmi hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat 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.

Az érintett tájékoztatáshoz való joga

Amennyiben a személyes adatokat a Szolgáltató az érintettől szerzi, úgy a GDPR 13. cikkében rögzített kötelezettségét az ÁSZF-ben rögzített adatkezelési tájékoztatók nyilvánosságra hozatalával és érintett számára történő megismertetésével teljesíti.

Amennyiben a személyes adatokat a Szolgáltató nem az érintettől szerzi, úgy a GDPR 14. cikkében rögzített kötelezettségét az ott foglaltak szerint és határidővel teljesíti azzal, hogy az érintett számára megfelelő tájékoztatást nyújt a nem tőle szerzett információkról. Szolgáltató azonban kijelenti, a Szolgáltatása nyújtása során nem kér és szerez információkat az érintettre nézve harmadik féltől.

Az érintett hozzáféréshez való joga

Amennyiben az érintett a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési jogával kíván élni, úgy a Szolgáltató megvizsgálja, hogy kezel-e az érintettől személyes adatot.

Amennyiben nem, úgy erről tájékoztatja az érintettet.

Amennyiben igen, úgy az alábbiakról tájékoztatja az érintettet 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.

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.

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.
- Az érintett visszavonja az adatkezelést megalapozó hozzájárulását, amennyiben az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása.
- Az érintett kéri az adatkezelés megszüntetését a Szolgáltatással összefüggésben, tekintettel arra, hogy a Szolgáltatás információs társadalommal összefüggő szolgáltatás.
- Az érintett eredményesen tiltakozik az adatkezelés ellen.
- A személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell
- 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.

Az érintett adatkezelés korlátozásához fűződő joga

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 közérdekből 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.

Az érintett tiltakozáshoz való joga

Az érintettet az alábbi adatkezelések esetén illeti meg a tiltakozás joga:

- az adatkezelés közvetlen üzletszerzés érdekében történik vagy
- az adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) e) vagy f) pontján alapul.

Amennyiben az adatkezelés közvetlen üzletszerzés érdekében történik, úgy Szolgáltató az adatkezelést megszünteti, e célból a továbbiakban az adatokat nem kezeli.

Amennyiben az adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) e) vagy f) pontján alapul, Szolgáltató megvizsgálja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják-e, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Amennyiben nem, úgy a tiltakozás eredményes.

Az érintett adathordozhatósághoz való joga

Az érintettet az alábbi adatkezelések esetén illeti meg a tiltakozás joga:

- az adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) a) vagy b) pontján alapul és
- az adatkezelés automatizált módon történik

Amennyiben az érintettet megilleti az adathordozhatósághoz való jog, úgy Ügyfél jogosult arra, hogy személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja. A Szolgáltató ezt elsősorban .xml, .csv, .pdf 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.