

Szolgáltatási feltételek

Ezek a szolgáltatási feltételek az EURO-KONTO Kft. (2000 Szentendre, Balázs Árpád utca 6., cégjegyzékszám: 13-09-089369, adószám: 11848224-2-13,) (a **továbbiakban**: Szolgáltató vagy EK) ETIKAI FORRÓDRÓT szoftver és egyéb szolgáltatásainak a nyújtására vonatkoznak. A szolgáltatás igénybevételével, valamint a szolgáltatási szerződés aláírásával az ügyfél magára kötelező érvényűként elfogadja az alábbi feltételeket.

A jelen szolgáltatási feltételek:

- **"szolgáltatás(ok)"**: jelenti(k) a PB által, a Szolgáltatón keresztül az ügyfélnek nyújtott összes felhőalapú infrastruktúra és szoftverszolgáltatást, valamint az egyéb szolgáltatásokat, ideértve az Etikai Forródrót elnevezésű rendszert;
- **"ügyfél"**: a szolgáltatás igénybe vevője és/vagy az a személy vagy szervezet, akivel vagy amellyel a Szolgáltató külön szerződést kötött a szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan;
- **"megállapodás"**: a jelen feltételeket, a szolgáltatás leírásokat, az esetleges írásbeli szerződést és az ahhoz csatolt vagy ott említett egyéb mellékleteket jelenti. Ezeket a szolgáltatási feltételeket az ügyfél és a szolgáltató között kell alkalmazni a szolgáltatásokra vonatkozóan, kivéve, ha a Felek ettől eltérően állapodnak meg;
- **„felhasználó"**: az Etikai forródrót szoftver működtetése során a panaszbejelentések kivizsgálásában résztvevő, az ügyfél által delegált természetes személyek száma;
- **„csatorna"**: olyan nyitott linkek, melyeket valamely bejelentő típus céljából hoznak létre (ilyenek lehetnek például, de nem kizárólagosan a munkavállalók, vevők, látogatók, ügyfelek, országok, cégek stb.)
- **"szerződési időszak"**: a fizetett szolgáltatásra vonatkozó megállapodás időtartama;
- **"ügyféladatok"**: minden olyan adat, amelyet az ügyfél vagy az ügyfél nevében valaki a szolgáltatásban tárol;
- **"GDPR" (általános adatvédelmi rendelet)**: a személyes adatok feldolgozása tekintetében a természetes személyek védelméről szóló, az EU 2016/679. sz. Rendelete és annak bármely módosítása;
- az **"érintett"**, **"feldolgozás"**, felügyeleti **hatóság** és "harmadik **ország**" kifejezések jelentése megegyezik a GDPR szerinti jelentésekkel;
- az **"adatkezelő"** jelentése megegyezik a GDPR szerinti jelentéssel;
- a **"adatfeldolgozó"** jelentése megegyezik a GDPR szerinti jelentéssel;
- a **"személyes adatok"**, jelentése megegyezik a GDPR szerinti jelentéssel;
- az **"érzékeny adatok"**: a GDPR-ban használt különleges személyes adatok kategóriái és egyéb olyan adatok, amelyek az uniós tagállamok joga szerint érzékeny adatnak minősülnek.
- **„Etikai forródróthoz kapcsolódó egyéb tanácsadási szolgáltatások"**: A jelen szolgáltatási feltételek II. 19. pontjában felsorolt szolgáltatások.

I. Etikai forródrót szoftver használatával kapcsolatos szolgáltatási feltételek

1. A szolgáltatások

1.1 A szolgáltatás leírása. A szolgáltatásokat, valamint azok egyedi funkcióit és jellemzőit az egyes termékek szolgáltatás-leírása ismerteti. Az Etikai forródrót szoftver fejlesztője és tulajdonosa a Plan Brothers Ltd.

(2900763-6 cégjegyzékszámú, Annankatu 27 A, FI 00100 Helsinki, Finnországban bejegyzett társaság (továbbiakban: „PB” vagy „Plan Brothers”), akivel az EURO-KONTO Kft. az Etikai forródrót (továbbiakban: „EF”) elnevezésű, visszaélés bejelentési rendszerre (angol megfelelője: Whistleblowing Software), mint szoftverértékesítésére vonatkozóan szerződést kötött, melynek értelmében az EURO-KONTO Kft. jogosult – a PB helyett és nevében - Szolgáltatási szerződést kötni, az EF, mint szoftver használatára az Ügyfeivel, kereskedelmi ügynöki szolgáltatás keretében. Az EF használata során az ügyfél kis csomag, közepes csomag és nagy csomag közül választhat.

a) Kis csomag tartalma (a csomag megrendelésekor – a honlapon aktuálisnak közzétett – 1 havi díj és az egyszeri belépési díj fizetendő)

- maximum 2 felhasználó
- 1 csatorna
- korlátlan panaszbejelentés
- névtelen bejelentés
- titkosított kommunikáció
- bizonyítékok és képek
- maximum 2 nyelven
- állandó előlap
- állandó panaszbejelentési szabályzat
- panasz aktuális státusza

b) Közepes csomag tartalma (a csomag megrendelésekor – a honlapon aktuálisnak közzétett – 1 havi díj és az egyszeri belépési díj fizetendő)

- a kis csomag teljes tartalma
- maximum 6 felhasználó
- maximum 2 csatorna
- bejelentések osztályozása
- munkafolyamatok
- alap kimutatások
- személyre szabott panaszbejelentési szabályzat

c) Nagy csomag tartalma (a csomag megrendelésekor – a honlapon aktuálisan közzétett – 1 havi díj és az egyszeri belépési díj fizetendő)

- a közepes csomag teljes tartalma
- maximum 20 felhasználó
- maximum 10 csatorna
- saját logó és márkanev
- valamennyi PB által elérhető nyelven elérhető a szoftver
- cégre szabott osztályozás
- cégre szabott panaszkezelés
- részletes elemzés

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az 1.1. a)-c) pontjaiban felsorolt csomagok tartalmát a későbbiekben egyoldalúan megváltoztassa, mely változtatás ugyanakkor nem érinti a már megkötött és a változtatás életbelépésének időpontjában folyamatban levő szerződéseket.

A havi díj az ügyfél által a Szolgáltatónak fizetett, az Etikai Forródrót szoftver használatának havi (bérleti) díja az ügyféllel kötött Szolgáltatási szerződés teljes időtartamában.

Az egyszeri belépési díj az Ügyfél által a Szolgáltatónak fizetett, az üzemeltetés létrejöttéhez és biztosításához kapcsolódó informatikai díj, mely magában foglalja:

- az Etikai forródrót szoftver platformjának IT telepítési költségeit
- a szoftver üzembehelyezésének díját 8 munkaórát meg nem haladón

- az ügyfél részére nyújtott szoftver üzemeltetésével összefüggő informatikai oktatási szolgáltatásokat (online módon)
- az ügyfél részére nyújtott informatikai help desk szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, mely nem haladja meg naptári évente a 8 munkaórát.

1.2 A szolgáltatás használata. A Szolgáltató a PB-n keresztül biztosítja a műszaki platformot, megállapodás szerinti funkciókat és a szolgáltatások karbantartását. Az ügyfél felelős a szolgáltatás használatáért és az azokból eredő költségekért.

1.3 Személyzeti oktatás. A szolgáltatás csak a vonatkozó egyedi megállapodásban egyeztetett mértékben foglalja magában az ügyfél személyzetének képzésével és a szolgáltatás telepítésével kapcsolatos feladatokat.

2. A megállapodás időtartama és felmondása

2.1 A megállapodás időtartama. Ezek a feltételek mindig érvényesek, amikor az ügyfél igénybe veszi a szolgáltatást.

2.3 A szoftverhasználattal összefüggő szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses időszak. A szoftverhasználattal összefüggő szolgáltatásokra vonatkozó szerződési időszak időtartamát a Szolgáltató és az ügyfél megállapodásban rögzítik. Eltérő rendelkezés hiányában a szerződés időtartama egy naptári év.

2.4 A szerződési időszak kezdete. Eltérő megállapodás hiányában a szerződési időszak azon a napon kezdődik, amikor egy adott fizetett szolgáltatás az ügyfél rendelkezésére áll.

2.5 A szerződés megújítási időszaka. A fizetett szolgáltatás a másik félnek a szerződési időszak lejárta előtt legalább 30 nappal írásban küldött felmondással megszüntethető. Ha a fizetett szolgáltatás nem szűnik meg 30 nappal a szerződési időszak vége előtt, a megállapodás automatikusan meghosszabbodik minden azonos időtartamú további szerződési időszakra.

3. Az ügyfél hardverei és berendezései

3.1 Az ügyfél felelős a szolgáltatás használatához szükséges hardver, kapcsolat (internet) és szoftver funkcionális állapotának megszerzéséért és fenntartásáért. Az ügyfél felelős az ügyfél adatrendszerének és telekommunikációjának védelméért, valamint a szolgáltatás használatával kapcsolatosan felmerülő egyéb költségekért. Az ügyfél felelős a hardver, a csatlakozások (internet), a szoftver és az adatrendszerek előkészítéséért, hogy megfeleljenek a PB és a Szolgáltató által megadott működési környezetre vonatkozó előírásoknak, valamint annak biztosításáért, hogy a szolgáltatás megfeleljen az ügyfél által kitűzött céloknak.

4. Szolgáltatási szint

4.1 A felek írásban megállapodnak a szolgáltatás tartalmáról és szolgáltatási szintjéről, valamint a szolgáltatási szinttől való bármely eltérés lehetséges következményeiről. Ha a szolgáltatás tartalmáról és szolgáltatási szintjéről nem született megállapodás, a jelen szolgáltatási feltételek 8. pontjában foglaltak irányadók.

5. A szolgáltatás és a szolgáltatási feltételek módosítása

5.1 További fejlesztés. A PB és a Szolgáltató törekszik arra, hogy egy adott szolgáltatásnak egyidejűleg csak egy változatát tartsa fenn. A PB saját belátása szerint jogosult szolgáltatásait, így az EK-t is tovább fejleszteni. Ezért az ügyfél a tartalom, a megjelenés, a funkciók és a működési környezet változásait tapasztalhatja.

5.2 Az ügyfél által kért változtatások. Az ügyfél által kért szolgáltatásokban bekövetkező változtatásokról a Felek mindig írásban állapotnak meg. Ellenkező megállapodás hiányában a Szolgáltatónak joga van az ügyfél felé a mindenkori árképzési modelljének megfelelő összegű számlát kiállítani.

5.3 A jelen feltételek módosítása. A Szolgáltatónak jogában áll módosítani a szolgáltatási feltételeket, a szolgáltatás leírásokat és a szolgáltatásspecifikus feltételeket, feltéve, hogy az ilyen változásokat a változások hatálybalépése előtt bejelenti a Szolgáltató honlapján. A szolgáltatás további használatával az ügyfél elfogadja az ilyen módosításokat.

6. Jogok és az ügyfelek adatai

6.1 A szolgáltatásra való jogosultság. A szolgáltatás címének, szerzői jogának és minden egyéb szellemi tulajdonjogának, megjelenésének, védjegyének, logóinak és szimbólumainak, valamint módosításainak a PB, a Szolgáltató, harmadik fél vagy licencbe adó tulajdonosa. A Szolgáltató nem kizárólagos, nem átruházható jogot ad az ügyfélnek arra, hogy a szolgáltatást kizárólag, a szükséges mértékben és saját maga javára használja.

6.2 Az ügyféladatok. A szellemi tulajdonjogokat tekintve az ügyfél által a szolgáltatás során megadott valamennyi adat tulajdonjoga az ügyfél vagy egy harmadik fél tulajdonát képezi. A szolgáltatónak az ügyfél adatokat kizárólag a megállapodás keretein belül, a megállapodás céljával összhangban van joga kezelni. Az ügyfél vállalja, hogy nem ment és nem küld olyan anyagokat a szolgáltatáson keresztül, amelyek jogellenesnek vagy nem megfelelőnek minősülnek.

6.3 Az ügyféladatok tárolása. A PB felelőssége, hogy az ügyfél adatait a szerződés megszűnésétől számított 180 napig tárolja, amely után a PB törli, megsemmisíti az ügyfél-adatokat, kivéve, ha az ügyfél az ügyféladatok visszaadását kérte. A Szolgáltató ügyfél-adatokat kizárólag akkor és annyiban tárol, ha arra vonatkozóan külön megállapodást kötött az ügyféllel. A PB és a Szolgáltató jogosult az információk begyűjtéséért, feldolgozásáért és átadásáért a mindenkori árképzési elveinek megfelelően díjat felszámítani. A PB, és amennyiben a Szolgáltató külön rögzített szolgáltatása alapján ügyfél-adatokat tárol, a Szolgáltató köteles az ügyféladatok megsemmisítésére vagy további megőrzésére a jogszabály vagy a hatóság által előírt időtartamban és módon. A hazai jogszabályok alapján, amennyiben azok a PB általi megőrzési időtől eltérő megőrzési időt írnak elő, az ügyfél kötelessége az ügyféladatok szerződés megszűnését követő megőrzése ezen jogszabályi előírásoknak megfelelően.

6.4 Szerzői jogok megsértése. Az ügyfél vállalja, hogy a szerzői jogi törvény értelmében védett anyagokat nem menti, rögzíti a szolgáltatásba, kivéve, ha az ügyfélnek joga van az ilyen anyagoknak a szolgáltatás igénybevétele során történő felhasználására. A PB-nek jogában áll megakadályozni az ilyen anyagoknak a szolgáltatásban való megjelenítését és joga van az ilyen anyagot a szolgáltatásból eltávolítani. Az ügyfél saját költségén kártalanítja a PB-t (és/vagy a Szolgáltatót) a PB vagy a Szolgáltató ügyféllel szemben benyújtott követeléseivel kapcsolatban, és az ilyen követelésekből eredő károkat megtéríti a PB és/vagy a Szolgáltató részére.

7. A szolgáltatás használata és a szolgáltatás felfüggesztése

7.1 Felhasználói azonosítók. Az ügyfél felelős annak biztosításáért, hogy felhasználói gondosan tartsák karban felhasználóneveiket, jelszavaikat és ne hozzák nyilvánosságra, ne adják át és ne tegyék elérhetővé azokat jogosulatlan harmadik fél részére. Az ügyfél felelős az ügyfél szolgáltatási fiókjában végzett tevékenységéért, beleértve az ügyfél alkalmazottai és más képviselői által végrehajtott műveleteket, valamint a jelen szerződésnek való megfelelésüket.

7.2 Jogosulatlan használat. Az ügyfélnek haladéktalanul értesítenie kell a PB-t, vagy a Szolgáltatón keresztül a PB-t, ha az ügyfél azt gyanítja, hogy egy jogosulatlan harmadik fél használja a szolgáltatást vagy az ügyfél szolgáltatási fiókját vagy hozzáférhet azokhoz. Az értesítést e-mailben kell megtenni közvetlenül a PB felé a support@planbrothers.io e-mail címre küldött angol nyelvű értesítéssel, párhuzamosan értesítve a Szolgáltatót, vagy az értesítést e-mail-ben kell megtenni a Szolgáltatón keresztül, magyar vagy angol nyelven, az info@etikaiforrodrot.hu címre küldött értesítéssel.

7.3 A hozzáférés megtagadása a jelen feltételek megszegése miatt. A Szolgáltatónak jogában áll megtagadni az ügyféltől a szolgáltatáshoz való hozzáférést, ha a Szolgáltató észszerűen gyanítja, hogy az ügyfél megszegte a jelen szolgáltatási feltételeket, a szolgáltatási szerződést vagy egyéb megállapodást illetve, ha az ügyfél határidőre nem fizette meg a szerződésnek megfelelő díjakat.

7.4 A hozzáférés megtagadása a káros (nem kívánatos) használat miatt. A Szolgáltatónak vagy a PB-nek jogában áll egyoldalúan – az ügyfél bevonása nélkül - megtagadni az ügyféltől a szolgáltatáshoz való hozzáférést, ha a Szolgáltató észszerűen gyanítja, hogy az ügyfél olyan módon terheli vagy használja a szolgáltatást, hogy az veszélyeztetné a szolgáltatás más felhasználóknak történő nyújtását. A PB és/vagy a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet a hozzáférés megtagadásának okairól.

7.5 Kifizetetlen számlák miatti szolgáltatás felfüggesztés. A Szolgáltatónak jogában áll felfüggeszteni a szolgáltatások nyújtását, ha a számlákat az ügyfél nem fizette ki a számla esedékesség napján.

8. Szolgáltatási szint és a szolgáltatás megszakításai

8.1 A PB és a Szolgáltató arra törekszik, hogy a szolgáltatást megszakítás nélkül elérhetővé tegye az ügyfél számára. Sem a PB, sem a Szolgáltató azonban nem garantálja, hogy a szolgáltatás hibamentes vagy megszakítás nélkül elérhető az ügyfél számára. Szolgáltató felhívja a figyelmet arra, hogy a PB-nek joga van ésszerű időtartamra felfüggeszteni a szolgáltatás nyújtását, ha ez a szolgáltatással kapcsolatos beszerelési, módosítási vagy karbantartási munkához szükséges és az ilyen szerelési, csere- vagy karbantartási munkákat a szolgáltatás felfüggesztése nélkül nem lehet ésszerű költséggel elvégezni. A Szolgáltató a PB jelzésének megfelelően igyekszik előzetesen tájékoztatni az ügyfelet az ilyen megszakításokról.

9. Árak, kifizetések és számlázás

9.1 Pénznem Az árak meghatározása és a számlázás euróban történik, kivéve, ha a felek erről írásban másként állapodnak meg.

9.2 Alapértelmezett árak. Ha a megállapodásban vagy más módon nem született megállapodás egy szolgáltatás áráról, a szolgáltató aktuális árjegyzékében szereplő árat kell alkalmazni a szóban forgó szolgáltatásra. Az alapértelmezett árak elérhetők a Szolgáltató honlapján.

9.3 Adók. Az árakhoz az általános forgalmi adót a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően kell hozzáadni. Ha a meghatározott adók összege vagy azok adóalapja a jogszabályok vagy az adózási gyakorlat változása miatt megváltozik, az árakat ennek megfelelően felül kell vizsgálni.

9.4 Fizetési határidő. A Szolgáltató előre számlázza szolgáltatási díjat, az ismétlődő költségeket és egyéb időszakosan számlázott díjakat. A fizetési határidő a számla dátumától számított 8 nap. A Szolgáltató késedelmes kifizetés esetén a késedelembe esés napjától a kifizetés napjáig késedelmi kamatot számít fel, melynek mértéke a pénzügyi kamat nyolc százalékponttal növelt értéke, továbbá 40 (negyven) euro behajtási költségátalányt.

9.5. Az ügyfél a szerződéskötéstől számított 1. (első) havi díja egész havi díjnak, mint tárgyhónapnak megfelelő összeg, függetlenül attól, hogy az ügyfél a szerződést követő 8 napon belül az első havi bérleti díjat egy adott hónapon, mint tárgyhónapon belül fizette meg. Amennyiben a felek között a szerződés megszűnik, a megszűnés időpontja, mint tárgyhónap szintén egész hónapnak számít a bérleti díj tekintetében, azaz az ügyfél nem jogosult a tárgyhónapból hátralévő időtartamra arányos bérleti díj visszatérítésére igényt tartani a Szolgáltatóval szemben.

9.6. A szolgáltató az ügyfél részére a 2. (második) és azt követő szoftverbérleti díjakra minden hónap, mint tárgyhónap 8-i esedékességgel számlát állít ki az általános forgalmi adóról szóló törvény 58.§ (1) bekezdése alapján határozott idejű elszámolás alkalmazása alapján. Az elszámolás gyakorisága egy naptári hónap. A fizetési határidőt az áfa teljesítési határidővel egyezően a tárgyhó 8. napjában állapítják meg a felek, a számviteli törvény szerinti teljesítési határidő a tárgyhónap 1. napja.

9.7. Amennyiben az ügyfél 8 napon belül nem fizet, a szolgáltató a szolgáltatási szerződésben megadott e-mail címen az ügyfélnek fizetési felszólítást küld. Amennyiben az ügyfél a fizetési felszólítást követően sem fizeti meg a szolgáltató részére a tárgyhavi bérleti díjat legkésőbb a tárgyhónap 15. napjáig, a Szolgáltató, illetve a PB jogosult a szoftver használatát az ügyfél részére átmenetileg felfüggeszteni a tárgyhónap 16. napjától, illetve ugyanezen naptól számítva megszüntetni a jelen szolgáltatási feltételekben leírtak szerint.

9.8. Tekintve, hogy a felek a szerződés megkötésétől számított 1. évre határozott idejű szerződést kötöttek, így amennyiben a szolgáltatási szerződés bármely okból megszűnik vagy szüneteltetésre kerül, a Szolgáltató jogosult a szerződésből még hátralévő futamidőre járó arányos (még meg nem fizetett időszakra járó) bérleti díjra az ügyféllel szemben.

10. Árváltozások

10.1 Árkorrekciók. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának kiigazítására oly módon, hogy arról legalább 60 nappal a változás hatálybalépési időpontja előtt, írásban, igazolható módon értesíti az ügyfelet. A szerződéskötéstől számított 1 év határozott időtartamon belül az ügyfél árváltozásra hivatkozva nem gyakorolhatja a felmondási jogát. Kizárólag a PB változtathat az áron az árképzési elveinek megfelelően, amely nem eredményezhet aránytalan árváltozást az ügyfél terhére. Ha a megállapodást automatikus megújítással rendelkező szerződési időszakra kötik, a Szolgáltató az árakat az új időszak kezdete előtt 60 nappal a változásról szóló értesítéssel módosíthatja.

10.2 A szolgáltatások bővülése miatti kiigazítás. Ha a szolgáltatás ügyfél általi használata a szerződés időtartama alatt az eredeti megállapodáshoz képest kibővül, a Szolgáltató jogosult a kibővített szolgáltatásért a fennmaradó szerződési időszak arányában kibővített szolgáltatásnak megfelelő díjat felszámítani.

11. Titoktartás

11.1 Titoktartási kötelezettség. Minden a szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos tény, információ, rendelkezés üzleti titoknak minősül és azt mindkét fél ekként köteles kezelni, harmadik fél részére kizárólag a másik fél hozzájárulásával adható át, ennek megsértéséből eredő kárért mindkét fél teljes körű felelősséggel tartozik. Az üzleti titok vonatkozásában a Felek alávetik magukat az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény rendelkezéseinek.

11.2 Titoktartás és megszüntetés. Ez a titoktartási kötelezettség a megállapodás megszűnését követően is, időbeli korlátozás nélkül fennmarad.

12. Adatvédelem és személyes adatok kezelése

12.1 Szolgáltató és ügyfél kapcsolattartói, képviselői adatainak kezelése. Szolgáltató és ügyfél a szolgáltatási szerződésben kapcsolattartási célból rögzített, illetve a jogviszony időtartama alatt ezek helyesbített, módosított személyes adatait a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján, jogos érdekből, a szerződő felek között létrejövő szerződés teljesítése során felmerülő kapcsolattartási célból kezelik.

12.2 Szolgáltató és ügyfél kötelezettséget vállalnak arra, hogy a szolgáltatási szerződésben megnevezett képviselőjük/kapcsolattartójuk személyében/adatában beálló változást haladéktalanul, de legfeljebb 5 napon belül írásban bejelentik egymásnak, továbbá évente adategyeztetést hajtanak végre a kezelt adatok kapcsán, valamint kijelentik, hogy az aktuálisan megnevezett képviselőjüket/kapcsolattartójukat tájékoztatják adataik másik fél által történő kezelésének tényéről, valamint jogaikról.

12.3 Szolgáltató és ügyfél a másik fél kapcsolattartói adatait a másik féltől érkező törlési/változási jelzést követő legrövidebb, ésszerű időn belül törli nyilvántartásából, egyébként Szolgáltató és ügyfél a szolgáltatási szerződésben (papír alapon) rögzített adatokat, tekintettel arra, hogy a szerződés a 2000. évi C. törvény 166. §-a alapján számviteli bizonylatnak minősül, amelyet a 169. § alapján legalább 8 évig olvasható formában meg kell őrizni, ezen időtartamban kezelik.

12.4 Szolgáltató és ügyfél tudomásul veszik, hogy bármelyik fél kapcsolattartója, képviselője (érintett) élhet a tájékoztatás, a hozzáférés, a helyesbítés, a törlés, az elfeledtetés, a korlátozás, a tiltakozás, az adathordozhatóság jogával a másik Fél elérhetőségére küldött kérelemmel, továbbá panasszal fordulhat a hatósághoz (www.naih.hu), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz. Szolgáltató és ügyfél kijelentik, hogy érintett jogérvényesítése esetén a jogérvényesítés címzettje, mint adatkezelő fél vizsgálni köteles a jogérvényesítés feltételeit, korlátait. Abban az esetben, ha egy jogával az érintett adott adatkezelés kapcsán nem élhet, úgy a joggyakorlást kizáró/korlátozó ténybeli és/vagy jogi indokokról a fél írásban köteles tájékoztatni az érintettet jogszabályban meghatározott határidőn belül.

12.5 Etikai forrádrót szoftver használatával kapcsolatos szolgáltatás nyújtása során meghatározott szerepek.

12.5.1 Hivatkozva a GDPR 28. cikkében meghatározottakra, a szolgáltatás nyújtása során rögzített, tárolt és más módon kezelt személyes adatok tekintetében az ügyfél adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozónak, továbbá az Etikai forrádrót szoftver fejlesztője és tulajdonosa, a PB szintén adatfeldolgozónak minősül.

12.5.2 A Szolgáltató és a PB a szolgáltatás nyújtása során megadott személyes adatokat kizárólag az ügyfél a szolgáltatási feltételekben és szolgáltatási szerződésben meghatározott írásbeli utasításai alapján kezeli.

12.5.3 Ügyfél ezúton utasítja a Szolgáltatót és a PB-t, hogy az alábbi pontokban meghatározottakat betartva kezelje adatfeldolgozóként a személyes adatokat:

12.7 A személyes adatok feldolgozásának célja. A személyes adatok Szolgáltató által történő feldolgozásának célja függ attól, hogy az ügyfél a jelen Szolgáltatási feltételek 1.1 pontjában meghatározott csomagok közül melyiket választja. Ennek megfelelően a Szolgáltató adatfeldolgozásának lehet célja az Etikai forrádrót szoftveren keresztül bejelentett bejelentés kivizsgálása során történő adatkezelés. A PB adatfeldolgozásának céljai: szolgáltatásnyújtás és kapcsolódó tárhely nyújtás, karbantartás és fejlesztés, a szolgáltatások jogosulatlan használatának vagy visszaélésének ellenőrzése, vagy egyéb olyan tevékenységek észlelése, kivizsgálása vagy megelőzése, amelyek megsérthetik a PB irányelveit vagy illegálisak, trendek elemzése, a szolgáltatások adminisztrálása vagy optimalizálása, felhasználási vagy forgalmi minták figyelése és demográfiai

információk gyűjtése a felhasználói bázis egészéről, a szolgáltatások teljesítményének nyomon követése és a problémák és problémák vizsgálása, a bejelentések rögzítése és a szoftverbe történő bejelentkezések és a bejelentkezett felhasználók által, a rendszerben biztosított más lépések megtételének biztosítása.

12.8 Az adatfeldolgozás jellege. A Szolgáltató adatfeldolgozásának jellege összekapcsolódik a céllal, így függ a választott csomagtól. Ennek megfelelő Szolgáltató adatfeldolgozásának módja lehet a betekintésen túl az adatok tagolása, kivonatolása, összehasonlítása. Az adatfeldolgozás elektronikusan, automatizált rendszert, az Etikai forródrót szoftvert használva, de az Szolgáltató által manuálisan történik. A PB adatfeldolgozásának módja az adatok elektronikusan, automatizáltan végzett tárolása.

12.9 Az adatfeldolgozás tárgya. Az adatfeldolgozás tárgyai a következők: a visszaélés bejelentésben esetlegesen szereplő személyes adatok, a felhasználók adatai, úgy mint kereszt- és vezetéknév, elérhetőség (e-mail, cím, telefonszám), jelszó (titkosítva tárolva), felhasználói engedélyek, jogosultságok, felhasználói preferenciák (például nyelv), a szoftverbe történő bejelentkezéshez használt adatok, valamint a bejelentkezések során keletkezett adatok, a rendszerben rögzített, a vizsgálással kapcsolatos személyes adatok.

12.10 Az adatfeldolgozás során kezelt személyes adatok kategóriái. A bejelentésben szereplő személyes adatok, esetleg különleges személyes adatok, függően a visszaéléstől, továbbá a bejelentkezéshez használt azonosító adatok (e-mail cím, jelszó).

12.11 Érintettek kategóriái. A bejelentést tevők, amennyiben beazonosíthatók, a bejelentés adatkörei által beazonosítható személyek (ügyfél munkavállalói), a rendszerbe bejelentkező, a visszaélés bejelentés vizsgálásában résztvevők.

12.12 Adattovábbítás. Adattovábbítás történik a PB tárhelyére.

12.13 A személyes adatok bizalmas kezelése. A személyes adatok bizalmas információnak minősülnek, a jelen szolgáltatási feltételek 12.11. pontjában foglaltak szerint.

12.14. Az adatfeldolgozás időtartama

12.14.1 A feldolgozás időtartama. A feldolgozása a megállapodás időtartama alatt történik.

12.14.2 A személyes adatok eltávolítása. A szerződés lejártakor vagy megszűnésekor az ügyféladatokat, így az azokban található személyes adatokat a jelen szolgáltatási feltételek 6.3 szakaszában meghatározottak szerint, a PB legfeljebb 180 napig passzív módon tárolja, majd minden adatot véglegesen megsemmisít. A Szolgáltató kizárólag akkor és annyi ideig tárol adatot, ha arra vonatkozóan külön megállapodást kötött az ügyféllel. Szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét, hogy az ügyfél kötelessége az ügyféladatok, és így a személyes adatok szerződés megszűnését követő megőrzése, amennyiben a jogszabályi előírások a fentinel hosszabb idejű megőrzést követelnek meg.

12.14.3 Személyes adatok ügyfél számára történő visszaadása. Az ügyfél írásbeli kérésére a Szolgáltatón keresztül a PB, vagy közvetlenül a PB visszaküldi az ügyfélnek a személyes adatokat és megsemmisíti a meglévő másolatokat, kivéve, ha az alkalmazandó uniós vagy uniós tagállami jogszabályok előírják a személyes adatok tárolását.

12.14.5 Naplók tárolása. A PB jogosult napló adatokat biztonsági célból tárolni a PB adatvédelmi nyilatkozatában és biztonsági irányelveiben leírtak szerint. A Szolgáltató a naplóadatokhoz nem fér hozzá, azokat nem kezeli.

12.15 Az Adatkezelő támogatására vonatkozó kötelezettség. A PB és a Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfelet támogassa, segítse az érintetti megkeresések megválaszolásában és általában az érintetti jogok érvényesítésére vonatkozó valamennyi cselekmény során. Ha az érintett közvetlenül a Szolgáltatóhoz fordul az érintetti jogai gyakorlása érdekében, úgy Szolgáltató

köteles az ügyfelet az alább meghatározott határidőben erről tájékoztatni, valamint, ha az ügyfél az érintetti jogokkal kapcsolatos igényt valamilyen okból nem tudja önállóan kezelni, a Szolgáltató köteles az együttműködési kötelezettségének teljesítése érdekében az ügyfél rendelkezésére bocsátani valamennyi szükséges információt legkésőbb az alábbi határidőkön belül:

(i)	hozzáféréshez való jog gyakorlása esetén:	1 munkanapon belül;
(ii)	helyesbítéshez való jog gyakorlása esetén:	2 munkanapon belül;
(iii)	törléshez (elfeledtetéshez) való jog gyakorlása esetén:	2 munkanapon belül;
(iv)	az adatkezelés korlátozására vonatkozó jog gyakorlása esetén:	2 munkanapon belül;
(v)	adathordozhatósághoz való jog gyakorlása esetén:	1 héten belül;
(vi)	tiltakozáshoz való jog gyakorlása esetén:	1 héten belül.

A Szolgáltató vagy a PB oldalán bekövetkező adatvédelmi incidens (ld. a GDPR 4. cikkének (12) bekezdését) esetén a Szolgáltató köteles az ügyfelet haladéktalanul, de az incidens észlelését követő legfeljebb 12 órán belül értesíteni, az alábbi információknak az ügyfél részére történő rendelkezésre bocsátásával:

- (i) a személyes adatok biztonsága sérülésének jellege, és – amennyiben lehetséges – az érintettek, valamint a személyes adtok körének és körülbelüli számának meghatározása;
- (ii) az incidens valószínűsíthető következményeinek leírása;
- (iii) a személyes adatok biztonsága sérülésének elhárítása érdekében tett és tervezett lépések, és – amennyiben szükséges – az adatvédelmi incidens hátrányos következményeinek enyhítése érdekében szükséges intézkedések.

12.16 A Szolgáltató köteles az ügyfelet támogatni az adatvédelmi incidens kockázatelemzése, továbbá az adatvédelmi hatósághoz történő bejelentésének, az érintettek tájékoztatásának elkészítése során, továbbá az adatvédelmi hatásvizsgálatában; és a GDPR 36. cikke szerinti előzetes konzultációban is.

12.17 Szolgáltató és a PB kijelenti, hogy minden, a személyes adatokhoz hozzáférő foglalkoztatottja titoktartás mellett kezeli az adatokat.

12.18 Alvállalkozók bevonása a személyes adatok feldolgozására

12.18.1 Alvállalkozók. Az ügyfél egyetért azzal, hogy a Szolgáltató és a PB bármely olyan országban feldolgozhat személyes adatokat, ahol a Szolgáltató vagy a PB alvállalkozóinak bármely alvállalkozója létesítményeket (telephelyeket, fióktelepeket) tart fenn, feltéve, hogy (a) az ilyen adatkezelés megfelel a GDPR-ben meghatározott valamennyi jogi követelménynek, és hogy (b) betartják a jelen szolgáltatási feltételek rendelkezéseit.

Az ügyfél engedélyezi a következő alvállalkozók bevonását a következők szerint:

Szolgáltató alvállalkozójaként:

Dr. Hajdu Krisztina ügyvédi iroda (1034 Budapest, Bécsi út 126-128.) cél: Etikai forródrót szoftver bejelentések kezelése (kiszervezett tevékenység esetén), oktatás, jogi átvilágítás (amennyiben a megrendelt csomagban levő szolgáltatások ezekre kiterjednek)

Adatvédelmi Auditor Bt. (1044 Budapest, Fadrusz J. u. 44.) cél: Etikai forródrót szoftver bejelentések kezelése (kiszervezett tevékenység esetén), oktatás, jogi átvilágítás (amennyiben a megrendelt csomagban levő szolgáltatások ezekre kiterjednek)

PB alvállalkozójaként:

aki a jogviszony kezdeti időpontjában szerepel a <https://www.planbrothers.io/subprocessors/> oldalon.

12.18.2 Az alvállalkozói szerepvállalásra vonatkozó követelmények. Amikor bármely alvállalkozót személyes adatok feldolgozása céljából alkalmaznak, a Szolgáltató és a PB is

a) írásos szerződés útján biztosítja, hogy:

i. az alvállalkozó csak az alvállalkozásba adott kötelezettségek teljesítéséhez szükséges mértékben fér hozzá és használja fel a személyes adatokat és ezt a megállapodással és az ügyfél tőlük kapott bármely írásbeli utasítással összhangban teszi;

ii. a jelen szolgáltatási feltételek 12-es fejezetében foglaltak szerint kötelezőek az alvállalkozóra nézve, és

b) továbbra is teljes mértékben felelős marad az alvállalkozónak alvállalkozásba adott valamennyi kötelezettségért.

12.19 Az alvállalkozó személyében történő változás

12.19.1 Értesítés. Új alvállalkozó alkalmazása esetén a Szolgáltató legalább 30 nappal azelőtt tájékoztatja az ügyfelet a szerződésről (beleértve az érintett alvállalkozó nevét és helyét, valamint az általa végzett tevékenységeket), hogy értesítést küld a kapcsolattartónak vagy a szolgáltatáson keresztül. A PB új alvállalkozó alkalmazása esetén a <https://www.planbrothers.io/subprocessors/> oldalt módosítja, valamint értesíti a Szolgáltatót és az ügyfelet.

12.19.2 A kifogáshoz való jog. Az ügyfél írásban kifogásolhatja az új alvállalkozó bevonását.

12.20 Biztonság. Figyelembe véve a technika jelenlegi állását, a végrehajtás költségeit, valamint az adatfeldolgozás jellegét, hatókörét, összefüggéseit és céljait, valamint a természetes személyek jogainak és szabadságainak változó valószínűségének és súlyosságának kockázatát, a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy garantálja, bizonyítja, és biztosítja

- i) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- ii) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- iii) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes és/vagy különleges adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
- iv) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes és/vagy különleges adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- v) telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát;
- vi) az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

12.21 A PB, mint az EF tulajdonosa, fejlesztője és háttértárának biztosítója, által hozott biztonsági intézkedéseket a PB biztonsági irányelvei ismertetik, amelyek az ügyfél külön kérésére rendelkezésre állnak és amelyekért a Szolgáltató nem felelős.

12.22 Ellenőrzés. Mind a Szolgáltató, mind pedig a PB az ügyfél kérésére az ügyfél rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a GDPR 28. cikke szerinti kötelezettségek teljesítéséhez szükséges megfelelést mutat, lehetővé teszi és hozzájárul az auditokhoz.

12.22 Jogsértésekről szóló tájékoztatás. A Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, ha véleménye szerint az ügyfél egyedi utasítása sérti GDPR vagy más uniós vagy uniós tagállami adatvédelmi rendelkezést.

12.23 Ügyfél és Szolgáltató kötelesek betartani a GDPR, a 2011. évi CXII. törvény, valamint más vonatkozó jogszabályok adatvédelemmel, adatkezeléssel kapcsolatos előírásait, és kijelentik, hogy e jogszabályoknak megfelelő belső adatvédelmi szabályozással rendelkeznek, amelyet folyamatosan frissítenek.

13. Felelősségi és kártérítési szabályok

13.1 A szolgáltatásban elérhető információk. A Szolgáltató nem vállal felelősséget semmilyen közvetlen vagy közvetett kárért, amely az ügyfélnél vagy harmadik félnél merül fel a szolgáltatásban tárolt téves, nem megfelelő vagy kétértelmű információk miatt.

13.2 Kifizetetlen díjak. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az ügyfélnek vagy harmadik félnek a szolgáltatás fizetés nélküli szolgáltatási díj miatti megszűnése vagy megszakítása által okozott károkért vagy veszteségekért.

13.4 Maximális felelősség. A Szolgáltató és a PB maximális kártérítési felelőssége – a késedelemből, szolgáltatási jóváírásokból vagy más hasonló szerződéses kötbérből vagy jóváírásból eredő esetleges kártérítések továbbá a szándékosan okozott, illetve az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító károkozás kivételével – összességében nem haladhatja meg a szerződésszegés helyén az ügyfél által a szolgáltatásért fizetendő havi díj értékének – általános forgalmi adó nélkül számított - 12-szeresét.

13.5 Közvetett károk. Egyik fél sem felelős semmilyen közvetett vagy következményes kárért. Közvetett vagy következményes kár többek között a nyereség kiesése vagy a forgalom vagy a termelés csökkenése vagy megszakítása miatt okozott kár.

13.6 A felelősség és a titoktartás korlátozása. A felelősség korlátozása nem vonatkozik a 11. fejezetben (titoktartás) előírtak szándékos vagy súlyosan gondatlan módon történő megsértésére.

14. Vis maior

14.1 Vis maior. Egyik fél sem felelős a fél hatáskörén kívül álló akadály által okozott késedelemért és károkért, amelyeket a fél a megállapodás megkötésekor észszerűen nem vehetett volna figyelembe, és amelynek következményeit a fél észszerűen nem kerülhette volna el vagy nem tudta volna leküzdeni. Az ilyen vis maior események közé tartozik többek között a háború vagy felkelés, a pandemia, a földrengés, az árvíz vagy más hasonló természeti katasztrófa, az általános forgalom megszakadása, az adatkommunikáció vagy a villamosenergia-ellátás, a behozatali vagy kiviteli embargó, a sztrájk, a kizárás, a bojkott vagy más hasonló ipari tevékenység. Sztrájkot, kizárást, bojkottot és más hasonló ipari tevékenységet is vis maior eseménynek kell tekinteni, ha az érintett fél a cél vagy az ilyen tevékenységben részt vesz.

14.2 Alvállalkozók. Az egyik fél alvállalkozója által elszenvedett vis maior esemény szintén vis maior eseménynek minősül a fél vonatkozásában, ha az alvállalkozásba adás keretében elvégzendő munka nem végezhető el vagy nem szerezhető be más forrásból anélkül, hogy észszerűtlen költségek vagy jelentős idővesztés merülne fel.

14.3 Vis maiorról szóló értesítés. A felek haladéktalanul írásban tájékoztatják a másik felet a vis maior eseményről és a vis maior esemény megszüntetéséről.

15. A megállapodás felmondása

15.1. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződést részben vagy egészben felmondani, ha az ügyfél az írásbeli, lejárt fizetési kötelezettségének teljesítésére felhívó felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül nem tesz eleget, tartozását maradéktalanul nem rendezi. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni a tárgyhót követő hónap 16. napjától (a 9.7. pontban írtakkal összhangban), amennyiben az ügyfél a szolgáltatási díjat határidőben nem fizeti meg.

15.2 Ügyfél jogosult a szolgáltatási szerződést felmondani, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást nem vagy nem megfelelő minőségben biztosítja és annak helyreállítására vonatkozó írásbeli felhívástól számított 15 napon belül sem áll helyre a szolgáltatás minősége.

16. Az alkalmazandó jog és a viták rendezése

16.1 Az alkalmazandó jogszabályok. A felek közötti jogviszonyra Magyarország és az Európai Unió jogszabályai irányadóak.

16.2 Viták. A felek közötti jogviszonyból eredő vitás kérdéseket a felek elsősorban tárgyalás útján próbálják rendezni, amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy kikötik Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

17. Eltérések

17.1. A szolgáltatási szerződés dokumentumai közötti bármilyen eltérés esetén az alacsonyabb felsorolás elsőbbséget élvez a következő sorrendben történő magasabb felsorolás előtt: 1) az írásbeli szerződés; 2) ezek a szolgáltatási feltételek; 3) szolgáltatás leírások; 4) a szolgáltató által jóváhagyott megrendelés, és; 5) egyéb mellékletek.

18. Egyéb kifejezések

18.1 Hivatkozás. A Szolgáltató az ügyfél nevét és logóját használhatja referenciaként a marketing- és egyéb vállalati kommunikációban.

18.2 Megbízás. A PB-nek és a Szolgáltatónak joga van a szolgáltatási szerződés szerinti kötelezettségei teljesítésének teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni. A PB a szolgáltatást, a karbantartást vagy egyéb kötelezettségeket, valamint a jelen megállapodást harmadik félre ruházhatja át. Az ügyfélnek nincs joga a jelen szerződést vagy a szolgáltatás igénybevételéhez való jogát harmadik félre átruházni a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

18.3 Közlemények. A szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos értesítéseket a szerződésben meghatározott kapcsolattartó személynek kell megküldeni. Mindkét fél haladéktalanul tájékoztatja a másik felet a kapcsolattartó személy vagy a kapcsolattartási adatok bármilyen változásáról.

II. Etikai forródróthoz kapcsolódó egyéb tanácsadási szolgáltatások

19. A szolgáltatások tartalma. Az elvégzett feladatokról az EK az ügyféllel egyedi szerződésben állapodik meg.

Jel (X) vagy üres	Szolgáltatás megnevezése
	1. visszaélés-bejelentő (Etikai forródrót megnevezésű) szoftverhasználat alapján Szolgáltató részéről történő panaszkezelése
	2. átvilágítás
	o jogi audit
	o belső ellenőrzési rendszer audit
	o csalásvizsgálati audit
	3. oktatás (visszaélés bejelentés, jogi- és csalásvizsgálati)
	4. visszaélés bejelentési rendszer működtetésével összefüggő tanácsadás
	5. jogi- és csalásvizsgálattal összefüggő szabályzatok kialakítása
	6. bejelentővédelmi ügyvédi tevékenység ellátása

20. A szolgáltatások díjazása. A 19. pontban szereplő szolgáltatások elvégzése 30.000 Ft + Áfa/óra egységáron történik.

21. Általános szolgáltatási feltételek. A 19. ponthoz kapcsolódó szolgáltatásokról az ügyfél részére, az ügyféllel történő egyeztetést követően ajánlatot készítünk, melynek ügyfél általi elfogadása (cégszerű aláírása) és részünkre történő visszaküldése jelenti a szerződéses jogviszony létrejöttét (egyedi szerződés). A 19. pontban rögzített szolgáltatások esetében az általános szolgáltatási feltételeket az egyedi szerződés tartalmazza.