

COMPGATE KFT. ÉS HELPFORDESK.com

Általános Szerződési Feltételek

A KÖTELEZŐ ÉRVÉNYESÍTÉSI BÍRÓSÁGI ELJÁRÁS ÉS A CSOPORTOS KERESETRŐL VALÓ LEMONDÁS RENDELKEZÉSEI, AMELYEK A KÖVETKEZŐ 11 SZAKASZBAN (Panaszkezelés és Jogérvényesítés) TALÁLHATÓK, IRÁNYÍTJÁK A VITÁK MEGOLDÁSÁT. KÉRJÜK, OLVASSA EL ŐKET FIGYELMESEN. HA NEM ÉRT EGYET A KÖTELEZŐ ÉRVÉNYESÍTÉSI BÍRÓSÁGI ELJÁRÁS ÉS A CSOPORTOS KERESETRŐL VALÓ LEMONDÁS RENDELKEZÉSEIVEL AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN, AKKOR NE HASZNÁLJA A SZOLGÁLTATÁSOKAT VAGY A SZOFTVERT.

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „ÁSZF”) tartalmazza a Compgate Kft. (továbbiakban: „Szolgáltató”), mint a Helpfordesk informatikai szoftverek (továbbiakban: „Szoftver”) fejlesztője és értékesítője, valamint a Szoftvereket felhasználó ügyfelek (továbbiakban: „Ügyfél”) jogait és kötelezettségeit.

1. Szolgáltató adatai

Szolgáltató neve: Compgate Kft.

Szolgáltató székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő utca 17/F.

Szolgáltató cégjegyzékszáma: 01 09 895139

Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Szolgáltató adószáma: 14240591241

Szolgáltató honlapja: www.helpfordesk.com , www.compgate.hu

Szolgáltató központi telefonszáma: +36 70 626 53 82

Szolgáltató központi e-mail címe: info@compgate.hu , info@helpfordesk.com

2. Általános rendelkezések

- 2.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) rendelkezései minden olyan jogviszonyra kiterjednek, amely a Szolgáltató által kínált Szoftverek és az azokhoz kapcsolódó szolgáltatások Ügyfél által történő felhasználására és igénybevételére irányul. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások (a

továbbiakban: „Szolgáltatások”) mindenkori listája és leírása elérhető a Szolgáltató www.helpfordesk.com és www.compgate.hu honlapján (a továbbiakban: „Honlap”).

2.2. Az Ügyfél kizárólag szakmai, önálló foglalkozási vagy üzleti tevékenysége keretében használja és veszi igénybe a Szoftvereket és Szolgáltatásokat, figyelembe véve azok jellegét.

2.3. Az Ügyfél, a szoftvertől függően, választhat a Szoftverek időbeli korlátozás nélküli felhasználási jogának megvásárlása vagy havi bérleti díj fizetése között. Az Ügyfél felhasználási joga az élő terméktámogatási vagy bérleti időszak alatt az aktuális legfrissebb szoftververziókra terjed ki.

2.4. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Szoftverek és Szolgáltatások működését, tartalmát és funkcióit előzetes értesítés nélkül módosítsa, javítsa, kiegészítse, vagy akár egyes Szoftvereket és Szolgáltatásokat kivezessen vagy megszüntessen. A Szolgáltató minden Szoftverek kivezetéséről vagy megszüntetéséről legalább 60 nappal előre elektronikus levélben értesíti az érintett Ügyfelet. A Szolgáltató fenntartja továbbá a jogot, hogy a Szoftverekhez kapcsolódóan díjfizetés ellenében elérhető funkciókat és szolgáltatáscsomagokat kínáljon.

2.1. Jelen ÁSZF rendelkezései kiterjednek minden olyan jogviszonyra, amely a Szolgáltató által kínált Szoftverek, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások **Ügyfél** által történő felhasználására és igénybevételére irányul. A Szoftverek és a Szoftverekhez kapcsolódó szolgáltatások (továbbiakban: „**Szolgáltatások**”) mindenkori listája és leírása a Szolgáltató www.helpfordesk.com és www.compgate.hu honlapján (továbbiakban: „**Honlap**”) érhetőek el.

2.2. Az Ügyfél a Szoftvereket és a Szolgáltatásokat – azok jellegére tekintettel – kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása, illetve üzleti tevékenysége körében használja és veszi igénybe.

2.3. Az Ügyfélnek – szoftvertől függően – lehetősége van a Szoftverek időbeli korlátozás nélküli felhasználási jogának megvásárlására, valamint havi felhasználási díj fizetése mellett a Szoftverek bérlésére. Az Ügyfél felhasználási joga az élő terméktámogatási vagy bérleti időszak alatt megjelent mindenkori legfrissebb szoftver verziók terjed ki.

2.4. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szoftverek és Szolgáltatások működését, tartalmát és funkcióit bármikor előzetes értesítés nélkül módosítsa, javítsa, kiegészítse, vagy egyes Szoftvereket és Szolgáltatásokat kivezessen, illetve megszüntessen. A Szoftverek és Szolgáltatások kivezetéséről, illetve megszüntetéséről a Szolgáltató 60 nappal előre, elektronikus levélben értesíti az érintett Ügyfelet. A Szolgáltató fenntartja a jogot továbbá, hogy a Szoftverekhez kapcsolódóan, díjfizetés ellenében igénybe vehető funkciókat és szolgáltatáscsomagokat tegyen elérhetővé.

3. Megrendelés és számlázás

3.1. Az Ügyfélnek a Szoftverek megrendelésére az alábbi módon van lehetősége:

3.1.1. Személyes megrendelés Az Ügyfél személyesen is megrendelheti a Szoftvereket a Szolgáltató székhelyén. A személyes megrendelés esetén a Szoftverek díjának megfizetésére 30 napos fizetési határidő áll rendelkezésre. A megrendelés és a pénzügyi teljesítés feldolgozását követően a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre elküldi a megrendelés visszaigazolását, valamint a Szoftverek használati útmutatóját és az egyedi termék azonosítót.

3.1.2. Telefonon történő megrendelés Az Ügyfél telefonon is leadhatja Szoftverek megrendelését a Szolgáltató központi telefonszámán (+36 70 626 5382) vagy az Ügyfél kijelölt kapcsolattartóján keresztül. Telefonos megrendelés után a Szolgáltató elküldi az Ügyfél által megadott e-mail címre a megrendelés visszaigazolását és az elektronikus díjbekérő számlát. A Szoftverek díjának kiegyenlítésére kizárólag banki átutalás lehetséges. A pénzügyi teljesítést követően a Szolgáltató elküldi az Ügyfél részére a Szoftverek használati útmutatóját és az egyedi termék azonosítót.

3.1.3. E-mailben történő megrendelés Az Ügyfél e-mailen is leadhatja Szoftverek megrendelését a Szolgáltató központi e-mail címén (info@helpfordesk.com) vagy az Ügyfél kijelölt kapcsolattartóján keresztül. E-mailben történő megrendelés után a Szolgáltató elküldi az Ügyfél által megadott e-mail címre a megrendelés visszaigazolását és az elektronikus díjbekérő számlát. A Szoftverek díjának kiegyenlítésére kizárólag banki átutalás lehetséges. A pénzügyi teljesítést követően a Szolgáltató elküldi az Ügyfél részére a Szoftverek használati útmutatóját és az egyedi termék azonosítót.

3.1.4. Online megrendelés Az Ügyfél a Szoftvereket online is megrendelheti a Szolgáltató honlapján keresztül. A kívánt Szoftverek kosárba helyezése és a számlázási adatok megadása után lehetséges az online megrendelés. Az online megrendelés esetén a Szoftverek díjának megfizetésére bankkártyával 8 napos díjbekérő vagy számla kiegyenlítésével van lehetőség. A sikeres fizetést követően a Szolgáltató elküldi az Ügyfél által megadott e-mail címre a Szoftverek használati útmutatóját és az egyedi termék azonosítót.

3.2. A megrendelés során az Ügyfél köteles minden esetben megadni a Szolgáltató részére az alábbi adatokat:

- név/cégnév
- székhely
- érvényes adószám
- kapcsolattartó neve
- kapcsolattartó e-mail címe

Az Ügyfél köteles az adatváltozásokat haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 5 munkanapon belül bejelenteni a Szolgáltatónak, és a változást hitelt érdemlően igazolni. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az elmulasztott bejelentésből eredő károkért.

3.3. A Szolgáltató nem köteles vizsgálni az Ügyfél által képviselt személy képviselési jogosultságát és terjedelmét. Az Ügyfél által képviselt személy nyilatkozata köti az Ügyfelet minden esetben, és ebben az ügyben a Szolgáltató felelőssége kizárt.

3.4. A díjfizetést követően a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre elküldi a Szoftverek megvásárlásához kapcsolódó számla linkjét. Az Ügyfél a linken keresztül megtekintheti és elektronikusan tárolhatja a számlát. A számla kinyomtatása és tárolása kizárólag az Ügyfél felelőssége. Az Ügyfél az ÁSZF elfogadásával hozzájárul, hogy a Szolgáltató a számlát elektronikus úton küldje el.

3.5. Az átutalás teljesítésének időpontjában minden fizetési kötelezettségnek a Szolgáltató felének kellene teljesülnie, hogy az adott összeg a Szolgáltató számláján teljesen jóváírásra kerülhessen.

3.6. Adók és külső fél által kivetett díjak. Ön köteles minden vonatkozó adót és harmadik fél által kivetett díjat megfizetni (például telefonos percdíj, mobilszolgáltatás díja, internetszolgáltató díja, mobilinternet előfizetés díja, hitelkártyadíj, valutaváltási díj stb.). Ezekért a díjakért a Compgate Kft. nem vállal felelősséget. A díjakkal kapcsolatos kérdésekkel kérjük, forduljon bankjához. A Compgate Kft. jogosult ezeket a díjakat beszedni Öntől. A díjak beszedésével kapcsolatos összes költség és kiadás Önt terheli. Amennyiben Ön a Compgate Kft.-nél eltérő entitás országában tartózkodik (pl. Helpfordesk Ltd. az észak-amerikai ügyfelek esetében, vagy Compgate Kft. más országok esetében), kifizetései idegen entitásoknak történnek.

4. Szoftverek bérlete

4.1. Az Ügyfél választhatja a Szolgáltató honlapján meghatározott Szoftverek havi vagy éves konstrukcióban történő bérletét (továbbiakban: „Bérlet”). A Bérlet lehetősége és feltételei egyedi elbírálás alapján kerülnek meghatározásra a Szolgáltató által. A Bérlet során a Szoftverek megrendelése és számlázása a 3. pontban rögzítettek szerint történik.

4.2. A Bérlet elengedhetetlen feltétele a folyamatosan működő élő internetkapcsolat az Ügyfél részéről.

4.3. Havi bérleti konstrukció

4.3.1. Havi bérlet esetén az Ügyfél számára a Szoftverek használati jogát határozatlan időre biztosítja a Szolgáltató. Az Ügyfél havonta fizet felhasználási díjat a Szoftverek használatáért a Szolgáltató részére. A következő hónapra esedékes díjról szóló elektronikus díjbekérőt vagy számla minden hónap 10. napjáig küldi el a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a felhasználási díjat, erről legalább 30 nappal a módosítás hatályba lépése előtt értesíti az Ügyfelet írásban vagy e-mailben.

4.3.2. Ha az Ügyfél nem rendezné a következő hónapra esedékes díjat a tárgyhónap utolsó munkanapjáig, a Szolgáltató jogosult felfüggeszteni a Szoftverekhez való hozzáférést és a Terméktámogatás alapján elérhető kiegészítő szolgáltatásokat. A felfüggesztés ideje alatt is köteles az Ügyfél kifizetni a felhasználási díjat.

4.3.3. Ha az Ügyfél az elmaradt díjat a felfüggesztés ideje alatt kiegyenlíti, a Szolgáltató 1-2 munkanapon belül újraaktiválja az Ügyfél hozzáférést a Szoftverekhez és a Terméktámogatás alapján elérhető kiegészítő szolgáltatásokhoz.

4.3.4. Ha az Ügyfél az elmaradt díjat a felfüggesztés kezdetétől számított 30 napon belül nem fizeti ki, a Szolgáltató véglegesen lezárhatja az Ügyfél hozzáférését és azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést.

4.3.5. Mindkét fél jogosult a Bérletre vonatkozó szerződést írásban, a tárgyhónap 10. napjáig, a tárgyhónap utolsó napjára felmondani. Az Ügyfél felmondási nyilatkozatát az info@helpfordesk.com e-mail címre is köteles elküldeni.

4.4. Éves bérleti konstrukció

4.4.1. Éves bérlet esetén az Ügyfél számára a Szoftverek használati jogát az adott naptári év (december 31-ig) egy éves időtartamra biztosítja a Szolgáltató. Az Ügyfél éves díjat fizet a Szoftverek használatáért a Szolgáltató részére. Az adott évre esedékes díjról szóló elektronikus díjbekérőt vagy számla az adott év 20. napjáig küldi el a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre.

4.4.2. Ha az Ügyfél nem rendezné az adott év díját a tárgyévi utolsó munkanapjáig, a Szolgáltató jogosult felfüggeszteni a Szoftverekhez való hozzáférést és a Terméktámogatás alapján elérhető kiegészítő szolgáltatásokat az új év első munkanapjától kezdődően.

4.4.3. Ha az Ügyfél az elmaradt díjat a felfüggesztés kezdete óta számított 30 napon belül nem fizeti ki, a Szolgáltató véglegesen lezárhatja az Ügyfél hozzáférését.

4.4.4. Éves bérlet esetén az Ügyfél kizárólag külön megrendelés alapján, térítés ellenében jogosult az Ügyfélszolgálat igénybevételére a 6.2.1. pont szerint.

4.4.5. Az Ügyfél külön díjért megrendelt Ügyfélszolgálat esetén az alábbi határidőig jogosult az Ügyfélszolgálat igénybevételére:

- az adott hónap 15. napjáig megrendelt szolgáltatás esetén, az adott időszak utolsó hónapjának 15. napjáig;
- az adott hónap 15. napját követően megrendelt szolgáltatás esetén, az adott időszak utolsó hónapjának utolsó napjáig.

4.5. Bérlet megszűnése esetén az Ügyfél elveszíti a hozzáférést a használt Szoftverekhez és adatbázisokhoz. Az Ügyfél köteles a bérlet megszűnése előtt gondoskodni a Szoftverekben tárolt adatainak archiválásáról és mentéséről. A rendszeren belül erre a [https:// saját domain /admins/suspended](https://sajathatariadokig.com) elérhetőségen van lehetőség.

5. Felhasználási feltételek

5.1. A Szoftverek a szerzői jog, a nemzetközi szerzői jogi egyezmények, valamint egyéb, a szellemi alkotásokra vonatkozó jogszabályok védelme alatt állnak. Az Ügyfél a Szoftverek megvásárlásával vagy bérletével felhasználási jogot szerez, azonban nem szerez tulajdonjogot a Szoftverek felett. A Szoftverek vonatkozásában a jelen ÁSZF alapján kifejezetten át nem ruházott jogokat a Szolgáltató fenntartja.

5.2. Az Ügyfél kizárólag üzleti célokra történő belső használatra jogosult a Szolgáltató által forgalmazott Szoftverek esetén. Jelen ÁSZF értelmében az Ügyfél harmadik személyre át nem ruházható, nem kizárólagos jogot kap arra, hogy a Szoftvereket telepítse és használja. Az Ügyfél nem jogosult a Szoftvereket harmadik személynek ingyenesen vagy bármilyen ellenszolgáltatás fejében bérbe adni, sem átadni, sem más módon hozzáférhetővé tenni.

5.3. A Szoftverek használatát biztosító egyedi Termékszám („Termékszám”) az Ügyfél és a Szoftver azonosítására szolgál. A Termékszámot harmadik fél számára semmilyen jogcímen nem lehet átadni. Tilos a Szoftverek által használt adatállományok módosítása vagy elemzése külső eszközökkel.

5.4. Az Ügyfél köteles bizalmasan kezelni a Termékszámot. Amennyiben tudomást szerez arról, hogy a Termékszám illetéktelen harmadik személy számára hozzáférhetővé vált, köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót.

5.5. A Szoftverhez biztosított Termékszám kizárólag egyetlen adatbázis kiszolgáló példány használatára szolgál. Az adatbázisban lévő Termékszám cseréje az aktiválást követően nem lehetséges.

5.6. Terméktámogatással nem rendelkező Szoftverek esetén újonnan vásárolt Szoftverek Termékszámával csak külön szolgáltatás megrendelése és a szolgáltatási díj megfizetése után használható a terméktámogatás már nem rendelkező Szoftverek adatbázisában.

5.7. Az Ügyfél az alacsonyabb funkcionalitású szoftverre történő downgrade esetén csak a meglévő szolgáltatás lejártá után kezdheti meg az új szoftver használatát. A korábbi szoftver adatbázisának használatára szintén külön szolgáltatás megrendelése és a szolgáltatási díj megfizetése szükséges.

5.8. Javasoljuk, hogy rendszeresen készítsen biztonsági másolatot a Helpfordesk rendszerén belül adatairól. Szolgáltatásaink tárhelyet is nyújtanak, és ezt a funkciót a vonatkozó Szolgáltatások engedélyezik. Technikai korlátozások alkalmazhatók, például fájl méret, tárhely vagy feldolgozási kapacitás tekintetében.

5.9. Ingyenes tagságok, ajánlatok és próbaverziók esetén az Compgate Kft. saját belátása szerint kínálhat hozzáférést a Szolgáltatásokhoz vagy Szoftverekhez. Az ilyen hozzáférést a jelen Feltételek szabályozzák, és az Compgate Kft. fenntartja a jogot az ingyenes vagy próbaidőszak bármikori, előzetes értesítés nélküli megszüntetésére.

5.10. Fiókadatok kapcsolatban Ön felelős minden fiókján keresztül történő tevékenységért, és azonnal értesítenie kell az ügyfélszolgálatot, ha jogosulatlan használatról szerez tudomást.

5.11. Ingyenes fiók esetén Önnek rendszeresen be kell jelentkeznie a fiókjába, hogy elkerülje a fiókja inaktivitásából eredő esetleges zavarokat vagy elvesztést. Inaktivitás esetén 30 nap után fenntartjuk a jogot a fiók bezárására.

6. Terméktámogatás

6.1. Terméktámogatási időtartam

A Szoftverek megvásárlásával az Ügyfél egy évig (a vásárlás dátumától kezdődően a következő év azonos hónapjának utolsó napjáig) jogosult terméktámogatási szolgáltatásra (a továbbiakban: „Terméktámogatás”). A licencek a megrendelési dokumentumban megadott időtartam végén járnak le. A HelpforDesk.com termékcsalád esetében – a 4.4. pontban meghatározott Éves bérleti konstrukció kivételével – a Terméktámogatás a Szolgáltató által kiállított számlán megjelölt időszak lejáratáig érvényes. Éves bérleti konstrukció esetén a Terméktámogatás minden esetben az adott naptári év december 31. napjáig tart.

6.2. Terméktámogatási szolgáltatások

A Szoftverekhez biztosított Terméktámogatás az alábbi szolgáltatásokra terjed ki:

- Ügyfélszolgálat
- Ügyfélportál
- Frissítés (módosítások, fejlesztések, jogszabálykövetés)
- Online tudásbázis
- Internetes szolgáltatások (Felhő, webáruház, mobilportál, távnyomtatás) elérése az arra jogosult termékeknél
- Folyamatos szakmai tájékoztatás

6.2.1. Ügyfélszolgálat

A Terméktámogatás időtartama alatt a Szolgáltató telefonos és e-mailes ügyfélszolgálati segítséget biztosít az Ügyfél részére az aktuális legfrissebb szoftververzióval kapcsolatban. Az Ügyfélszolgálat a Szoftverek paraméterezési és kezelési tanácsadására terjed ki, valamint fogadja a Szoftverekkel kapcsolatos javaslatokat, hiba- és panaszbejelentéseket. Az ezen felüli szolgáltatások térítés ellenében vehetők igénybe. A Szolgáltató vállalja, hogy a hiba- és panaszbejelentések kivizsgálását a beérkezést követő 48 munkaórán belül megkezdi.

6.2.2. Ügyfélportál

A Terméktámogatás időtartama alatt a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Ügyfél számára a Honlapon keresztül elérhető Ügyfélportálhoz, ahol az Ügyfél elérheti a Terméktámogatás időtartama alatt megjelenő programfrissítéseket és a megvásárolt Szoftverek teljes dokumentációját. A Terméktámogatás lejártát követően az Ügyfél nem fér hozzá a korábban megvásárolt Szoftverek dokumentációjához, így azok tárolása az Ügyfél felelőssége. A Szolgáltató a korábban megvásárolt Szoftverek aktiválását a mindenkorai szolgáltatási árlistában meghatározott díj ellenében biztosítja.

6.2.3. Frissítés és jogszabályi követés

A Szolgáltató vállalja a Szoftverek folyamatos fejlesztését, javítását és optimalizálását, valamint a jogszabályváltozások nyomon követését. A Terméktámogatás időtartama alatt a Szolgáltató a hatályos jogszabályoknak megfelelő szoftverfrissítéseket automatikusan hozzáférhetővé teszi az Ügyfél számára. A frissítés elmulasztásából eredő problémákért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

6.2.4. Online Tudásbázis

A Terméktámogatás időtartama alatt elérhető egy folyamatosan bővülő tudásbázis, amely leírásokat, képeket, videókat és példákat tartalmaz, és 24 órában elérhető a rendszerben.

6.2.5. Kuponkedvezmény-rendszer

Az Ügyfél a Terméktámogatás ideje alatt egyedi kedvezményben részesülhet, amely más akcióval nem vonható össze. A kedvezmény mértéke a Terméktámogatás első lezárt évét követően akár 5%-20% is lehet, maximális mértéke 20%.

6.2.6. Szakmai tájékoztató anyagok

A Szolgáltató időszakosan tájékoztatja az Ügyfelet a Szoftverekkel kapcsolatos újdonságokról és jogszabályváltozásokról elektronikus levél formájában.

6.3. Adatszolgáltatási időszak

A Helpfordesk.com termékcsalád esetén az Ügyfél jogosult a 6.2. pontban részletezett szolgáltatásokat a 6.1. pontban meghatározott adatszolgáltatási időszak alatt is igénybe venni.

6.4. Terméktámogatás kizárásai

A Terméktámogatás nem tartalmazza az Ügyfél által használt rendszerek alkalmassá tételét a Szoftverek fogadására, adatbázis- és hardverhibák, operációs rendszer vagy komponensének változása miatt előállt problémák kivizsgálását, szoftverütközések elhárítását. A Terméktámogatás nem terjed ki a Szoftverekhez kapcsolódó kiegészítő Szolgáltatások (www.helpfordesk.com/faq-technical) nyújtására, amelyek kizárólag külön díjazás ellenében, egyedi írásos megrendelésre vehetők igénybe.

A Terméktámogatás továbbá nem terjed ki a következőkre:

- Nem rendellenes működésből eredő rendszer vagy adatjavítások elvégzése.
- Nem megfelelő infrastruktúra vagy internet sávszélesség miatt bekövetkező lassulások, problémák kivizsgálása, megoldása.
- Vírusfertőzés miatt adat vagy rendszerhelyreállítás.
- Helyszíni kiszállás, távasztali szolgáltatás, mentésvizsgálat, oktatás, konzultáció.
- Új hardverre történő telepítés, konvertálás.
- Harmadik fél által történt beavatkozás miatti probléma kivizsgálása, elhárítása.
- Harmadik fél által szállított rendszereken történt változások (pl. adatformátum, adatszerkezet) átvezetése.
- Hardver vagy hálózati probléma miatti probléma kivizsgálása, megoldása.
- Jogszabályváltozások miatt szükséges hardveres beavatkozás.
- Jogszabályváltozásból eredő, szoftver módosítások nélkül megoldható igények.
- Régebbi szoftververzióknál jelentkező problémák kivizsgálása és javítása.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a Terméktámogatás részét képező térítésmentes szolgáltatások, valamint a külön térítés ellenében igénybe vehető Szolgáltatások körének egyoldalú módosítására.

6.5. Terméktámogatás meghosszabbítása

A Terméktámogatás évente meghosszabbítható. Meghosszabbítás esetén az Ügyfél újabb egy évre jogosult a terméktámogatás igénybevételére. A felek az Ügyfél által meghosszabbított terméktámogatás vonatkozásában az elállás és a felmondás jogát kifejezetten kizárják. A Szolgáltató fenntartja a jogot a Terméktámogatás díjának módosítására. A Terméktámogatás lejártáról és a meghosszabbítás lehetőségeiről a Szolgáltató minden esetben értesíti az Ügyfelet legkésőbb a lejáratot megelőző 30. napig.

6.6. Ha a Terméktámogatás ideje alatt az Ügyfél frissíti a szoftvert egy magasabb funkcionális verzióra, akkor a Terméktámogatás eredeti lejárat ideje nem változik meg a frissített szoftver esetében sem.

6.7. Terméktámogatás hiányában az Ügyfél által használt szoftverekhez kapcsolódó internetes szolgáltatások és funkciók (pl. távoli nyomtatás, mobil portál, webáruház, felhő alapú adattárolási szolgáltatás, internetes adatmentési szolgáltatás) nem vehetők igénybe. Ezeket a szolgáltatásokat csak érvényes Terméktámogatással rendelkező Ügyfél veheti igénybe.

6.8 A különböző szoftverek közötti adatátadás csak a legfrissebb szoftververziók között lehetséges, feltéve, hogy az Ügyfél minden érintett szoftver esetében rendelkezik érvényes Terméktámogatással. A szoftverekhez kapcsolódó kiegészítő modulok használatának feltétele, hogy az Ügyfél mind az alap szoftverek, mind a kiegészítő modulok esetében érvényes Terméktámogatással rendelkezzen.



HELPFORDESK
Workplace | Cloud Solutions

7. Felelősség

7.1. A Szoftverek kizárólag olyan módon és célra használhatók fel, amely megfelel a vonatkozó jogszabályok előírásainak, különös tekintettel a mindenkor hatályos adó-, számviteli-, munkajogi-, és társadalombiztosítási jogszabályokra.

7.2. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szoftvereket kizárólag a saját felelősségére használhatja, és a Szolgáltató kizár minden felelősséget az Ügyfél Szoftverek használata során tanúsított magatartásáért. A Szoftverekkel kiállított számlák, bizonylatok, listák és egyéb dokumentumok tartalmi helyességéért, valamint az azok alapjául szolgáló egyes gazdasági események valódiságáért a Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik. Ezen dokumentumok helyességének teljes körű ellenőrzése mindenkor az Ügyfél kizárólagos felelőssége és kötelessége. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató köteles teljes mértékben együttműködni az eljáró hatóságokkal az Ügyfél által esetlegesen elkövetett jogsértések vonatkozásában, így különösen – de nem kizárólagosan – köteles a hatóság megkeresése esetén az Ügyfélről, valamint az általa használt Szoftverekről, továbbá a Szoftverekben tárolt és számára hozzáférhető adatokról adatot szolgáltatni.

7.3. A Szolgáltató nem felel az Ügyfélért és a Szoftverek használatából eredő közvetett vagy közvetlen károkért. A Szolgáltató az alkalmazandó jogszabályok által megengedett mértékig kizárja a felelősséget bármilyen bevétel- vagy nyereségkiesésért, megghiúsult értékesítési lehetőségért, adatvesztésért, helyettesítő termékek vagy szolgáltatások beszerzéséből fakadó költségekért, tulajdonban bekövetkezett kárért, üzleti forgalom kieséséért, üzleti információ elvesztéséért, vagy bármiféle speciális, közvetlen, közvetett, eseti, gazdasági,

fedezeti, vagy következmény kárért, függetlenül a károkozás mikéntjétől és attól, hogy az szerződésből, gondatlanságból, vagy más, felelősséget megalapozó tényből ered, ha ezek a Szoftverek használatának vagy használhatatlanságának okán merültek fel, még abban az esetben is, ha a Szolgáltatót előzőleg értesítették az ilyen kár bekövetkeztének lehetőségéről. Szolgáltató továbbá nem vállal felelősséget a Szoftverek helyes vagy helytelen használata következtében, vagy vis maior esemény folytán felmerült károkért. Az Ügyfél kizárólagos felelősséggel tartozik azért, hogy a Szoftverekben kezelt adatait rendszeresen és az adatok jelentőségéhez mérten mentse, archiválja és tárolja.

7.4. A Szolgáltató bizonyos Szoftverek vonatkozásában térítésmentesen, 6 hónapig vagy 1GB tárhely felhasználásával lehetőséget biztosít a www.helpfordesk.com Honlapon valamennyi Ügyfél részére annak érdekében, hogy az Ügyfél teljes mértékben megismerhesse a Szoftverek működését és funkcióit. A Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét arra az esetre, ha az Ügyfél a Szoftverek megrendelését megelőzően a fenti lehetőséget elmulasztja.

7.5. A Szoftverek és az informatikai rendszerek komplex természetéből adódóan, a Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, hogy a Szoftverek hibamentesen és zavartalanul működnek, illetve hogy valamennyi informatikai rendszerrel és eszközzel kompatibilisek. A biztonságos üzemelés érdekében fontos, hogy az Ügyfél a használat megkezdése előtt és a Szoftverek kezelése során valamennyi elérhető tájékoztatást megismerjen, valamint valamennyi utasítást és tanácsot betartson. Fentiekre tekintettel, a Szolgáltató semmi esetre sem szavatolja, hogy a Szoftverek kielégítik az Ügyfél üzleti folyamatai által támasztott egyedi igényeket, valamint hogy megfelelnek az Ügyfél valamennyi felhasználói elvárásának. A Szoftverekkel kapcsolatos egyedi igények és elvárások esetén kizárólag külön megállapodás és egyedi elbírálás alapján, térítés ellenében van lehetőség egyedi fejlesztések megrendelésére. Amennyiben az Ügyfél a Szoftvert VPN hálózaton keresztül kívánja használni, úgy annak teljes kialakítását és karbantartását neki kell elvégezni. A Szolgáltató a Szoftvereket VPN hálózaton nem teszteli, így a hibamentes működésre semminemű felelősséget nem vállal. A VPN hálózat használatából adódó esetleges problémák feltárását és kijavítását a Szolgáltató kizárólag külön megállapodás alapján, térítésköteles szolgáltatás keretében végzi el.

7.6. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy köteles biztosítani a megfelelő felkészültségű személyzetet a rendszer szakszerű üzemeltetéséhez, köteles a Szolgáltató részére minden adatot és információt biztosítani, amely a kivizsgáláshoz szükséges. Köteles továbbá a kivizsgáláshoz vagy javításhoz szükség esetén internet elérést, távoli hozzáférést, kiszállás esetén pedig arra alkalmas helyszínt és a Szolgáltató által meghatározott infrastruktúrát biztosítani.

7.7. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szoftverek, valamint az azokhoz kapcsolódó Szolgáltatások valamennyi díja a jelen 7. pontban meghatározott felelősségkorlátozásra tekintettel került meghatározásra.

8. Adatvédelem és adatkezelés

8.1. A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások során rögzített személyes adatokat bizalmasan, a hatályos adatvédelmi jogszabályokkal összhangban, az Adatvédelmi Szabályzatban (<https://www.helpfordesk.com/#footer>) rögzítettek szerint kezeli. Az Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy a Szolgáltató Adatvédelmi Szabályzatát megismerte és az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

8.1.1 Megfelelés a jogszabályoknak

Megoldásunk maximálisan megfelel a 3/2018. (II. 21.) BM rendeletben megfogalmazott követelményeknek, de bizonyos elemei fejlesztés alatt állnak, tehát a közfeladatot ellátó szerveknél is alkalmazható iratkezelési szoftver tekinthető.

8.2. Érzékeny személyes adatok

Ön beleegyezik, hogy semmilyen érzékeny személyes adatot nem gyűjt, dolgoz fel és nem tárol a Szolgáltatások vagy a Szoftverek segítségével. Ön vállalja, hogy nem továbbít, nem hoz nyilvánosságra és nem tesz elérhetővé érzékeny személyes adatokat a Helpfordesk.com, Compgate Kft. vagy a Compgate Kft. harmadik félnek minősülő szolgáltatói számára. Az „érzékeny személyes adatok” az egyén pénzügyi adatai, szexuális preferenciái, orvosi vagy egészségügyi információi, amelyek bármilyen egészségügyi adatvédelmi törvény szerint védettek, biometria adatai (az egyén azonosítása céljából), a gyermekek személyes adatai, amelyek bármely gyermekekre vonatkozó adatvédelmi törvény (például az Egyesült Államok gyermekekre vonatkozó online adatvédelmi törvénye („COPPA”)) szerint védettek, valamint az ehhez a kifejezéshez vagy bármely hasonló kifejezéshez (például „érzékeny személyes információk” vagy a „személyes adatok speciális kategóriái”) tartozó további adattípusok az alkalmazandó adatvédelmi vagy a magánélet tiszteletben tartására vonatkozó törvények szerint.

8.3. Személyes adatok továbbítása

Információkat dolgozunk fel és tárolunk. Szoftvereink és webhelyeink használatával Ön beleegyezik abba, hogy felhatalmazza a Compgate Kft. vállalatot személyes adatainak átvitelére a nemzeti határokon átnyúlóan és más országokba, ahol a Compgate Kft. és partnerei működnek mint szerver hosting.

8.4. Az Ön által létrehozott Tartalmaknak a Szolgáltatásokra vagy a Szoftverekre történő feltöltésével elismeri, hogy rendelkezik:

(A) minden szükséges licenccel és engedéllyel az Ön által létrehozott Tartalom használatára és megosztására; valamint (B) azokkal a jogokkal, amelyek a jelen Feltételek szerint szükségesek a Szolgáltatás megadásához.

8.5. Adatok tárolása szerződött adatközpontokban

A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások során rögzített személyes adatokat szerződött adatközpontokban tárolja, amelyek megfelelnek a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak és

biztonsági előírásoknak, beleértve a Kibertér Biztonsági Törvény (Kibertan. tv.) előírásait is. Az adatközpontok listája és azok biztonsági tanúsítványai megtalálhatók az Adatvédelmi Szabályzatban. Minden adatközpont Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) és adatvédelmi szabályzatai elérhetők az adott adatközpont weboldalán. Az Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy adatai ilyen adatközpontokban kerüljenek tárolásra.

Az adatokat az alábbi adatközpontokban tároljuk:

- Csehország: VSHosting (www.vshosting.cz) Elsődleges
- Magyarország: Datatronic (www.datatronic.hu) Másodlagos
- USA: GoDaddy (www.godaddy.com) folyamatban!
- USA: Google Cloud Platform (cloud.google.com) folyamatban!

Váltás kizárólag üzleti plusz és üzleti extrában érhető el!

8.6. Az adatkezelés tárgya és időtartama

Az adatkezelés tárgya a HELPFORDESK felhő szolgáltatásaink keretében történő adatfeldolgozás. Az adatkezelés időtartama a szerződés időtartamára terjed ki, és a szerződés megszűnésekor az adatok visszaadására vagy törlésére kerül sor.

8.7. Az adatkezelés természete és célja

Az adatkezelés célja a HELPFORDESK felhő szolgáltatásaink biztosítása, amely magában foglalja a dokumentum iktatást, számla iktatást, szabadság nyilvántartást, eszköz és készlet nyilvántartást.

8.8. Az érintett személyek kategóriái és a személyes adatok típusai

Az érintett személyek kategóriái közé tartoznak a felhasználóink, ügyfeleink és azok alkalmazottai. A személyes adatok típusai lehetnek nevek, e-mail címek, munkahelyi adatok, számlázási adatok és egyéb, a szolgáltatás nyújtásához szükséges információk.

8.9. Az adatkezelő kötelezettségei és jogai

Az adatkezelő jogait és kötelezettségeit a GDPR előírásai szabályozzák. Az adatkezelő biztosítja, hogy minden adatkezelési művelet jogszerűen, tisztességesen és átláthatóan történik.

8.10. Az adatfeldolgozó kötelezettségei

- Az adatfeldolgozó csak az adatkezelő írásbeli utasításai alapján végez adatkezelést.
- Az adatfeldolgozó biztosítja, hogy az adatkezelés biztonságos legyen, megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel.
- Az adatfeldolgozó köteles biztosítani, hogy mindenki, aki az adatokat kezeli, titoktartási kötelezettség alatt álljon.
- Az adatfeldolgozó segítséget nyújt az adatkezelőnek a GDPR-ban meghatározott kötelezettségek teljesítésében.

8.11. Harmadik fél bevonása

Az harmadik fél csak az adatkezelő előzetes írásbeli engedélyével vonhat be további adatfeldolgozókat.

8.12. Adatkezelés biztonsága

Az adatfeldolgozó megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hoz az adatok védelme érdekében, hogy biztosítsa az adatok integritását, bizalmasságát és rendelkezésre állását.

8.13. Segítség az érintetti jogok gyakorlásában

Az adatfeldolgozó köteles segíteni az adatkezelőt, hogy az érintettek gyakorolhassák jogait, mint például a hozzáférés, helyesbítés, törlés és az adatkezelés korlátozása.

8.14. Adatok visszaadása és törlése

A szerződés megszűnésekor az adatfeldolgozó visszaadja vagy törli az összes személyes adatot, kivéve ha a törvény másként rendelkezik.

8.15. Audit és ellenőrzés

Az adatfeldolgozó lehetővé teszi az adatkezelő számára, hogy ellenőrizze a GDPR követelményeinek való megfelelést, és ehhez minden szükséges információt és hozzáférést biztosít.



9. Szerzői jogok

9.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szoftverek aktiválása során a Szoftverekben található valamennyi szöveges és grafikai tartalom, védjegy, valamint a Szoftverek működésének alapjául szolgáló valamennyi egyéb informatikai megoldás vonatkozásában a Szolgáltató kizárólagos szerzői jogokkal rendelkezik.

9.2. A fenti szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen formában nem használhatóak fel, nem hasznosíthatóak, nem sokszorosíthatóak és nem tárolhatóak.

10. Titoktartás

10.1. A Szolgáltató és az Ügyfél kötelezettséget vállalnak arra, hogy az egymással folytatott megbeszéléseket, az egymás tudomására jutott valamennyi információt, dokumentumot és adatot üzleti titokként kezelik. A Felek üzleti titoknak tekintenek a gazdasági tevékenységükhöz kapcsolódó minden olyan tény, információt, megoldást vagy adatot, amelynek titokban maradásához méltányolható érdekük fűződik.

10.2. A Szolgáltató és az Ügyfél üzleti titoknak tekint különösen az alábbiakat:

- a Szoftverekkel, valamint a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos üzleti és/vagy technikai jellegű adatokat;
- egymás tevékenységével, rendszereivel, termékeivel és szolgáltatásaival, kutatási és fejlesztési tevékenységével, szellemi alkotásaival, üzleti kapcsolataival és piaci lehetőségeivel, pénzügyi és egyéb üzleti műveleteivel, ügyleteivel kapcsolatos információkat;
- harmadik személyekkel kapcsolatos, üzleti titoktartás kötelezettsége mellett kezelt és a harmadik személy engedélyével jogszerűen átadott adatokat, amelyekhez a Felek szóbeli és írásbeli kapcsolattartás során vagy egyéb módon hozzáférnek vagy hozzáférhetnek.

10.3. A Szolgáltató és az Ügyfél kötelezettséget vállalnak arra, hogy:

- minden, üzleti titoknak minősülő információt és adatot a legszigorúbb üzleti titoktartás szabályai szerint kezelnek, legalább olyan gondossággal, mintha saját üzleti titkaikról lenne szó. Legalább olyan szabályok szerint, amelyeket saját üzleti titkaikkal kapcsolatban alkalmaznak, és kötelesek tartózkodni ezen információk más célokra történő felhasználásától, továbbá harmadik személyek részére történő átadásától, ide nem értve azt az esetet, amikor és amely körben a felhasználáshoz vagy átadáshoz a másik fél előzetesen írásban, kifejezetten hozzájárult;
- a tárgyalások és esetleges szerződéstervezetek vagy más kapcsolódó iratok meglétéről, tárgyáról, tartalmáról és feltételeiről harmadik személyek részére tájékoztatást nem adnak.

10.4. A titoktartási kötelezettség értelemszerűen nem vonatkozik olyan adatokra és információkra,

- amelyek már az üzleti kapcsolat létrejötte előtt köztudomásúak voltak, vagy később (de nem a titoktartási kötelezettség megszegése miatt) köztudomásúvá válnak;
- amelyek már azt megelőzően is jogszerűen a birtokában voltak, hogy azt egymás részére átadták volna;
- amelyek jogszabály erejénél, hatóság vagy bíróság intézkedésénél fogva nyilvánosak.

11. Panaszkezelés és jogviták

11.1 Az Ügyfél a Szolgáltató tevékenységével, valamint a Szoftverekkel kapcsolatos kifogásait és panaszait – azok jellegétől függően – a Honlapon és az előfizetéskor megjelölt elérhetőségeken terjesztheti elő. A Szolgáltató a kifogásokra 30 napon belül elektronikus úton válaszol. Az ingyenes Free (próbaidőszakra) ez nem terjed ki, és semmilyen kötelezettséget nem vállalunk.

11.2 Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az Ügyfél eljárást kezdeményezhet a székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél.

11.3 Az Ügyfél jogosult továbbá a követelésének bíróság előtti érvényesítésére is a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezéseinek megfelelően. A Szolgáltató és az Ügyfél jogvitáik esetére a magyar bíróságok joghatóságát, valamint hatáskörtől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

11.4 A Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött jogviszonyra a magyar jog, elsősorban a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadók.

11.5 Ön nem köteles ötleteket, javaslatokat vagy ajánlatokat, hiba- vagy összeomlási jelentéseket („Visszajelzés”) tenni a Compgate Kft. vállalatnak. Amennyiben visszajelzést küld a Compgate Kft. vállalatnak, azzal egy nem kizárólagos, visszavonhatatlan, örökös, egész világra szóló, jogdíjmentes, tovább licencelhető és átruházható licencet biztosít számunkra, amellyel felhasználhatjuk, értékesíthetjük, értékesítésre kínálhatjuk, importálhatjuk, exportálhatjuk, reprodukálhatjuk, nyilvánosan közzétehetjük, terjeszthetjük, módosíthatjuk és nyilvánosan bemutathatjuk a Visszajelzését.

11.6 A Szoftverre a magyar jog rendelkezései irányadók. Tekintettel a Szoftver nemzetközi szintű hozzáférhetőségére, az Ügyfél kijelenti, hogy a Szoftver használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe veszi. Amennyiben a Szoftver használatával összefüggő bármely tevékenység az Ügyfél államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag az Ügyfelet terheli a felelősség.

11.7 Ön kötelezettséget vállal arra, hogy kártalanítja a Compgate Kft. vállalatot és leányvállalatait, kapcsolt vállalkozásait, vezető tisztségviselőit, megbízottait, alkalmazottait, partnereit, valamint Szoftver szolgáltatóit minden olyan követelésért, veszteségért vagy kárért, beleértve az ügyvédi díjakat is, amit az Ön által létrehozott tartalommal, szolgáltatások vagy a Szoftverek felhasználásával (adott esetben) vagy a jelen Feltételek megsértésével okozott. Jogunk van arra, hogy minden, Ön által kármentesítésre benyújtott igény, kereset vagy ügy kezelését az általunk választott jogi tanácsadóra bízuk. Ön köteles teljes mértékben együttműködni velünk az ilyen igények, keresetek vagy ügyek védelme során.

11.8 Nincs csoportos kereset. A viták rendezése kizárólag egyénileg történhet, és egy csoportos, összevont vagy képviseleti kereset felpereseként vagy tagjaként nem nyújthat be keresetet a Compgate Kft. vállalattal szemben.

12. ÁSZF módosítása

12.1 A Szolgáltató bármikor jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket, az Ügyfél előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan is módosítani. A Szolgáltató a módosításokról az Ügyfeleket a Honlapon keresztül, vagy a Szoftverek használata során megjelenő rendszerüzenetben, illetve elektronikus levélben tájékoztatja. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően, a Szoftverek használatának megkezdésével válnak hatályossá az Ügyféllel szemben.

12.2 A Szerződés magyar nyelven jött létre. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltató a Szerződés magyar nyelvű változatát más nyelvre is lefordította, azt csak az Ügyfél kényelme érdekében tette, és ebben az esetben is a magyar nyelvű változat az irányadó az Ügyfél és a Szolgáltató közötti jogviszonyra. Amennyiben a magyar nyelvű Szerződés és annak bármilyen más nyelvű változata között ellentmondás van, a magyar nyelvű változat az irányadó.

Közzététel dátuma: 2024. július 15.

Hatályba lépés: 2024. július 15. A jelen Feltételek helyettesítik és hatályon kívül helyezik az összes korábbi verziót.

A jelen ÁSZF 2024. július 15. napjától hatályos.

