

# Általános Szerződési Feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „*ÁSZF*”) a Kulcs-Soft Nyrt. (továbbiakban: „*Szolgáltató*”), mint a Kulcs-Soft ügyviteli szoftverek (továbbiakban: „*Szoftver*”) fejlesztője és értékesítője, valamint a Szoftvereket felhasználó ügyfelek (továbbiakban: „*Ügyfél*”) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

## 1. Szolgáltató adatai

Szolgáltató neve: Kulcs-Soft Nyrt.

Szolgáltató székhelye: 1016 Budapest, Mészáros utca 13.

Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-10-045531

Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Szolgáltató adószáma: 13812203-2-41

Szolgáltató honlapja: [www.kulcs-soft.hu](http://www.kulcs-soft.hu)

Szolgáltató központi telefonszáma: +36 1 336 5300

Szolgáltató központi e-mail címe: [info@kulcs-soft.hu](mailto:info@kulcs-soft.hu)

## 2. Általános rendelkezések

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*”) mindenkor listája és leírása a Szolgáltató [www.kulcs-soft.hu](http://www.kulcs-soft.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 bérletére. Az Ügyfél felhasználási joga az élő terméktámogatási vagy bérleti időszak alatt megjelent mindenkor legfrissebb szoftververziókra 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 módokon van lehetősége.

#### 3.1.1. Személyes megrendelés

Az Ügyfélnek lehetősége van a Szoftvereket személyesen a Szolgáltató székhelyén megrendelni. Személyes megrendelés esetén a Szoftverek díjának megfizetésére kizárólag azonnali bankkártyás fizetéssel van lehetőség. A személyes megrendelést és a pénzügyi teljesítés feldolgozását követően a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre elküldi a megrendelés visszaigazolását, valamint a Szoftverek letöltéséhez kapcsolódó útmutatót és a Szoftverek egyedi termékszámát.

#### 3.1.2. Telefonon történő megrendelés

Az Ügyfélnek lehetősége van a Szoftverek telefonon történő megrendelésére. Telefonos megrendelésre a Szolgáltató központi telefonszámán (+36 1 336 5300), valamint az Ügyfél részére mindenkor kijelölt kapcsolattartón keresztül van lehetőség. A telefonos megrendelést követően a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre elküldi a megrendelés visszaigazolását, valamint a megrendelt Szoftverekhez kapcsolódó elektronikus díjbekérő számlát. A Szoftverek díjának megfizetésére kizárólag banki átutalással van lehetőség. A pénzügyi teljesítés feldolgozását követően a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi a Szoftverek letöltéséhez kapcsolódó útmutatót, valamint a Szoftverek egyedi termékszámát.

#### 3.1.3. E-mailen történő megrendelés

Az Ügyfélnek lehetősége van a Szoftverek e-mailen történő megrendelésére. E-mailes megrendelésre a Szolgáltató központi e-mail címén ([info@kulcs-soft.hu](mailto:info@kulcs-soft.hu)), valamint az Ügyfél részére kijelölt kapcsolattartón keresztül van lehetőség. Az e-mailes megrendelést követően a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre elküldi a megrendelés visszaigazolását, valamint a megrendelt Szoftverekhez kapcsolódó elektronikus díjbekérő számlát. A Szoftverek díjának megfizetésére kizárólag banki átutalással van lehetőség. A pénzügyi teljesítés feldolgozását követően a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi a Szoftverek letöltéséhez kapcsolódó útmutatót, valamint a Szoftverek egyedi termékszámát.

#### 3.1.4. Online megrendelés

Az Ügyfélnek lehetősége van a Szoftverek online megrendelésére a Szolgáltató Honlapján keresztül. A megvásárolni kíván Szoftverek kosárba helyezését, valamint a számlázási adatok megadását követően van lehetőség a Szoftverek online megrendelésére. Az online megrendelés esetén a Szoftverek díjának megfizetésére kizárólag bankkártyával van lehetőség. A Honlap részére a CIB Bank Zrt. biztosítja a kártyaelfogadás lehetőségét, biztonságos, SSL protokollt használó kártyaelfogadó rendszere által. Az online megrendelés megerősítését követően a Honlap az Ügyfelet átirányítja a CIB Bank Zrt. fizetőoldalára, így a fizetés közvetlenül a CIB Bank Zrt. által üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik, és nem közvetlenül a Honlapon keresztül. A sikeres bankkártyás fizetést követően a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi a Szoftverek letöltéséhez kapcsolódó útmutatót, valamint a Szoftverek egyedi termékszámát.

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

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

Az Ügyfél köteles a megrendelés során megadott adatainak változásait haladéktalanul, de legkésőbb a változástól számított 3 munkanapon belül a Szolgáltató részére bejelenteni, valamint az adataiban bekövetkezett változás tényét hitelt érdemlően igazolni. Az ennek elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató mindennemű felelőssége kizárt.

3.3. A Szolgáltató nem köteles vizsgálni az Ügyfél képviselőjében eljáró személy képviselői jogosultságát, valamint képviselői jogosultságának terjedelmét. Az Ügyfél képviselőjében eljáró személy nyilatkozata minden körülmények között köti az Ügyfelet, melynek vonatkozásában a Szolgáltató mindennemű felelőssége kizárt.

3.4. A díjfizetést követően a Szolgáltató az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi a Szoftverek megvásárlásához kapcsolódó számla linkjét. A linkre kattintva az Ügyfélnek lehetőséget biztosítunk a számla kinyomtatására, valamint elektronikus úton történő tárolására is. A számla

kinyomtatása és tárolása kizárólag az Ügyfél felelőssége. Jelen ÁSZF elfogadásával az Ügyfél kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy részére a Szolgáltató a számlát a fenti módon állítsa ki és továbbítsa.

3.5. Átutalás esetén a Felhasználó Szolgáltató felé fennálló valamennyi fizetési kötelezettsége abban az időpontban minősül teljesítettnek, amikor az adott összeg a Szolgáltató bankszámláján hiánytalanul jóváírásra került.

## 4. Szoftverek bérlése

4.1. Az Ügyfélnek a Szolgáltató honlapján meghatározott Szoftverek esetén havi vagy éves konstrukcióban történő bérlésre (továbbiakban: „Bérlés”) is. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Bérlés lehetőségét és feltételeit egyedi elbírálás alapján határozza meg. Bérlés esetén a Szoftverek megrendelésére és a számlázásra a 3. pontban rögzítettek, az alábbi kiegészítésekkel irányadók azzal, hogy a 3.1.4. pont szerinti online megrendelésre nincsen lehetőség.

4.2. A Bérlés elengedhetetlen rendszerkövetelménye a Termékszám online ellenőrzését lehetővé tévő, folyamatosan működő élő internetes kapcsolat az Ügyfél részéről.

4.3. Havi bérlési konstrukció

4.3.1. Havi bérlés esetén a Szoftverekre vonatkozó felhasználási jogot a Szolgáltató határozatlan időtartamra biztosítja az Ügyfél részére. Az Ügyfél havi bérlés esetén a Szoftverek használatáért havi felhasználási díjat fizet a Szolgáltató részére. A következő hónapra esedékes felhasználási díjra vonatkozó elektronikus díjbekérő számla minden hónap 20. napjáig kerül megküldésre az Ügyfél által megadott e-mail címre. A Szolgáltató havi bérlés esetén jogosult a felhasználási díjat egyoldalúan módosítani, melyről a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal írásban vagy e-mail útján értesíti az Ügyfelet.

4.3.2. Amennyiben a következő hónapra esedékes felhasználási díj legkésőbb a tárgyhónap utolsó munkanapjáig nem kerül az Ügyfél által rendezésre, úgy a Szolgáltató a Szoftverekhez történő hozzáférést, valamint a Terméktámogatás alapján igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokat, a következő hónap első munkanapjától kezdődően jogosult felfüggeszteni. Az Ügyfél a felfüggesztés időtartama alatti időszakra is köteles felhasználási díj megfizetésére.

4.3.3. Amennyiben a 4.3.2. pont szerinti felfüggesztés időtartama alatt az elmaradt felhasználási díj kiegyenlítésre kerül, úgy a Szolgáltató a díj megfizetését követő 1 munkanapon belül aktiválja az

Ügyfél hozzáférését a Szoftverekhez, valamint az Ügyfél ismét eléri a Terméktámogatás alapján igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokat.

4.3.4 Amennyiben a 4.3.2. pont szerinti felfüggesztés kezdőnapjától számított 30 napon belül az elmaradt felhasználási díj kiegyenlítésére nem kerül sor, úgy a Szolgáltató az Ügyfél hozzáférését jogosult véglegesen letiltani és a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

4.3.5 Bármelyik fél jogosult a Bérletre vonatkozó szerződést a másik fél részére címzett írásbeli nyilatkozattal, a tárgyhónap 15. napjáig, a tárgyhónap utolsó napjára felmondani. Az Ügyfél a felmondásra vonatkozó nyilatkozatot köteles a Szolgáltató termektamogatas@kulcs-soft.hu e-mail címére is megküldeni.

#### 4.4. Éves bérleti konstrukció

4.4.1. Éves bérlet esetén a Szoftverekre vonatkozó felhasználási jogot a Szolgáltató az adott naptári évre (december 31. napjáig) szóló, egy éves határozott időtartamra biztosítja az Ügyfél részére. Az Ügyfél éves bérlet esetén a Szoftverek használatáért éves felhasználási díjat fizet a Szolgáltató részére. A következő évre esedékes felhasználási díjra vonatkozó elektronikus díjbekérő számla az adott naptári év 20. napjáig kerül megküldésre az Ügyfél által megadott e-mail címre.

4.4.2. Amennyiben a következő évre esedékes felhasználási díj legkésőbb a tárgyévi utolsó munkanapjáig nem kerül az Ügyfél által rendezésre, úgy a Szolgáltató a Szoftverekhez történő hozzáférést, valamint a Terméktámogatás alapján igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokat, a következő év első munkanapjától kezdődően felfüggeszti.

4.4.3 Amennyiben a 4.4.2. pont szerinti felfüggesztés kezdőnapjától számított 30 napon belül a következő naptári évre esedékes felhasználási díj kiegyenlítésére nem kerül sor, úgy a Szolgáltató az Ügyfél hozzáférését jogosult véglegesen letiltani.

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

4.4.5 Külön térítés ellenében megrendelt Ügyfélszolgálat esetén az Ügyfél az alábbi határidőig jogosult az Ügyfélszolgálat igénybe vételére:

- az adott hónap 15. napjáig megrendelt Ügyfélszolgálat esetén, a megrendelt időszak utolsó hónapjának 15. napjáig;

- az adott hónap 15. napját követően megrendelt Ügyfélszolgálat esetén, a megrendelt időszak utolsó hónapjának utolsó napjáig.

4.5. A Bérlet bármely okból megszűnése esetén az Ügyfél az általa használt Szoftverekhez és adatbázisokhoz a továbbiakban nem fér hozzá, így köteles a Bérlet megszűnése előtt a Szoftverekben tárolt adatai archiválásáról és mentéséről gondoskodni.

## 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 szerzi meg a Szoftverek tulajdonjogát. A Szoftverek vonatkozásában a jelen ÁSZF alapján kifejezetten át nem engedett jogokat a Szolgáltató fenntartja.

5.2. Az Ügyfél a Szolgáltató által forgalmazott Szoftverek esetén kizárólag üzleti célokra történő belső használatra jogosult. Jelen ÁSZF értelmében az Ügyfél harmadik személyre át nem ruházható, nem kizárólagos jogot kap arra, hogy a Szoftvereket telepítse és használja. Az Ügyfél a Szoftverek felhasználására harmadik személynek további engedélyt nem adhat, nem jogosult azt harmadik személy részére sem ingyenesen, sem bármilyen természetű ellenszolgáltatás fejében, bérbe vagy hasznóbérbe adni, azt bármilyen módon harmadik személynek átadni, harmadik személy számára elérhetővé tenni, illetőleg a saját harmadik személlyel szemben fennálló kötelezettségének biztosítékként vagy garanciájaként felhasználni. Az Ügyfél nem jogosult a Szoftvereket másolni, adathordozón többszörözni, elemezni, visszafejteni, megváltoztatni vagy más módon átalakítani.

5.3. A Szoftverek használatát biztosító – szoftvertől függően 16-23 jegyű – termékszám (továbbiakban: „Termékszám”) egyedi, mely egyben azonosítja az Ügyfelet és a használni kívánt Szoftvert. A Termékszám a Szoftverek részének tekintendő és semmilyen jogcímen sem adható tovább harmadik félnek. Tilos a Szoftverek által használt adatállományokat a Szoftverek megkerülésével, külső eszközökkel módosítani, illetve felépítésüket elemezni. Amennyiben a Szolgáltató visszaélést tapasztal a Termékszám használata során, jogában áll az adott Termékszámot mindennemű előzetes értesítés nélkül véglegesen letiltani.

5.4. Az Ügyfél köteles az egyedi Termékszámot titokban tartani. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni, amennyiben tudomást szerez arról, hogy a Termékszám egy jogosulatlan harmadik személy számára megismerhetővé vagy hozzáférhetővé vált. A fenti kötelezettségek elmulasztásából eredő károkért kizárólag az Ügyfelet terheli a felelősség.

5.5. A Szoftverhez biztosított Termékszám kizárólag egyetlen adatbázis kiszolgáló példányra, és az ahhoz közvetlenül vagy számítógépes hálózaton keresztül kapcsolódó munkaállomásokra történő telepítést teszi lehetővé. A Szoftverek aktiválása után az adatbázisban lévő Termékszám cseréjére nincsen lehetőség.

5.6. Terméktámogatással nem rendelkező Szoftverek esetén, kizárólag külön szolgáltatás megrendelése, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatási díj megfizetése esetén van lehetőség újonnan vásárolt Szoftverek Termékszámával a terméktámogatással már nem rendelkező Szoftverek adatbázisát használni.

5.7. Amennyiben az Ügyfél meglévő szoftverét egy alacsonyabb funkcionalitással rendelkező szoftverre kívánja cserélni (downgrade), abban az esetben a megvásárolt alacsonyabb funkcionalitású szoftver használatának megkezdésére kizárólag új üres adatbázissal van lehetőség. A korábbi szoftver adatbázisának használatára kizárólag külön szolgáltatás megrendelése, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatási díj megfizetése esetén van lehetőség. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben az általa használt szoftvert egy alacsonyabb funkcionalitással rendelkező szoftverre cseréli (downgrade), úgy a korábbi szoftver adatbázisában adatvesztés következhet be, melynek vonatkozásában a Szolgáltató mindennemű felelőssége kizárt.

## 6. Terméktámogatás

6.1. A Szoftverek megvásárlásával az Ügyfél 1 évig (a vásárlás dátumától kezdődően a következő év azonos hónapjának utolsó napjáig) terméktámogatási szolgáltatásban (továbbiakban: „Terméktámogatás”) részesül.

A Kulcs-Bér termékcsalád esetében – a 4.4. pontban meghatározott Éves bérleti konstrukció kivételével – a Terméktámogatás minden esetben a Szolgáltató által kiállított számlán megjelölt időszak, valamint az azt követő adatszolgáltatási időszak (lejárati időpontját követő év május 31. napja) végéig érvényes. Éves bérleti konstrukció esetén a Terméktámogatás minden esetben az adott naptári év december 31. napjáig tart.

6.2. A Szoftverek vonatkozásában biztosított Terméktámogatás az alábbi szolgáltatásokra terjed ki:

- Ügyfélszolgálat;
- Ügyfélportál;
- Frissítés (módosítások, fejlesztések, jogszabálykövetés);
- Online tudásbázis;

- Internetes szolgáltatások (Felhő, webáruház, mobilportál, távnyomtatás, webszinkron) elérését, az arra jogosult termékeknél;
- Hűségkedvezmény-rendszerben való részvétel;
- Folyamatos szakmai tájékoztatás.

#### 6.2.1. Ügyfélszolgálat

A Terméktámogatás időtartama alatt, az aktuális legfrissebb szoftver verzióra a Szolgáltató telefonos és e-mailes ügyfélszolgálati segítségnyújtást biztosít az Ügyfél részére, a Honlapon megadott elérhetőségeken és rendelkezésre állási időben. Az Ügyfélszolgálati segítségnyújtás a Szoftverekkel kapcsolatos telepítési, paraméterezési és kezelési tanácsadására terjed ki, valamint a Szolgáltató fogadja a Szoftverekkel kapcsolatos javaslatokat, hiba- és panaszbejelentéseket. Az Ügyfélszolgálat kizárólag a Szoftverekkel kapcsolatos általános és eseti jellegű, telefonon és emailben megválaszolható segítségnyújtásra terjed ki. 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 a Termékszám megadásával hozzáférést biztosít az általa a Honlapon keresztül elérhető Ügyfélportálhoz. Az Ügyfél az Ügyfélportálon keresztül letöltheti Terméktámogatás időtartama alatt megjelenő programfrissítéseket, valamint hozzáfér az általuk megvásárolt Szoftverek teljes dokumentációjához. Az Ügyfél a Terméktámogatás lejártát követően nem fér hozzá a korábban megvásárolt Szoftverek dokumentációjához és telepítőkészleteihez, így azok tárolása minden esetben az Ügyfél felelőssége. A Terméktámogatás lejártát követően a korábban megvásárolt Szoftverek telepítőkészleteit a Szolgáltató kizárólag a mindenkor szolgáltatási árlistában ([www.kulcs-soft.hu/szolgaltatasok](http://www.kulcs-soft.hu/szolgaltatasok)) meghatározott díj ellenében bocsátja rendelkezésre.

#### 6.2.3. Frissítés és jogszabályi követés

A Szolgáltató vállalja, hogy a Szoftverek működését érintő, illetve a működés alapjául szolgáló jogszabályok változását folyamatosan nyomon követi. Szolgáltató vállalja továbbá, hogy az informatikai rendszerek komplex természetéből, illetve a dinamikusan változó piaci környezetből adódóan a Szoftvereket folyamatosan fejleszti, javítja és optimalizálja. A Terméktámogatás időtartama alatt a Szolgáltató a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelő szoftverfrissítéseket, melyeket az informatikai rendszer számára előírtak és meglévő funkciókra vonatkoznak, az Ügyfél részére hozzáférhetővé (interneten keresztül letölthetővé) teszi. A megjelenő frissítések telepítése



az Ügyfél kizárólagos feladata és felelőssége, az ennek elmulasztásából eredő bármilyen kárért a Szolgáltató felelőssége kizárt. A frissítés elmulasztásából eredő problémák kivizsgálására és megoldására nem terjed ki a térítésmentes ügyfélszolgálati szolgáltatás, ezek minden esetben térítés köteles szolgáltatás keretein belül valósulhatnak meg.

#### 6.2.4. Online Tudásbázis

Állandóan bővülő, a nap 24 órájában elérhető szakmai linkek gyűjteménye, leírások, képek, videók és példák, melyek segítik az Ügyfelet a Szoftverekkel kapcsolatos munka során.

#### 6.2.5. Hűségkedvezmény-rendszerben való részvétel

Az Ügyfél az egybefüggő Terméktámogatás ideje alatt más akcióval/kedvezménnyel össze nem vonható egyedi kedvezmény igénybevételére jogosult. A kedvezmény mértéke a Terméktámogatás első lezárt évét követően 5%, mely három évente további 5 %-kal emelkedik (a kedvezmény maximális mértéke: 20 %).

#### 6.2.6. Szakmai tájékoztató anyagok küldése

A Szolgáltató az Ügyfél részére elektronikus levél formájában határozatlan időszakonként tájékoztatót ad a Szoftverekkel kapcsolatos újdonságokról, valamint a jogszabályi változásokról.

6.3. A Kulcs-Bér termékcsalád esetén, az Ügyfél jogosult a 6.2. pontban részletezett szolgáltatásokat a 6.1. pontban meghatározott adatszolgáltatási időszak alatt is igénybe venni.

6.4. A Terméktámogatás nem tartalmazza az Ügyfél által használt rendszereknek a Szoftverek fogadására való alkalmassá tételét, valamint a Szoftverek használatán kívüli adatbázis- és hardverhibák, az operációs rendszer vagy annak valamely komponensében bekövetkezett változása miatt előállt esetleges problémák kivizsgálását, valamint szoftverütközések elhárítását. A Terméktámogatás nem terjed ki a Szoftverekhez kapcsolódó kiegészítő Szolgáltatások ([www.kulcs-soft.hu/szolgalaltatasok](http://www.kulcs-soft.hu/szolgalaltatasok)) nyújtására, melyek kizárólag külön díjazás ellenében, egyedi írásos megrendelésre vehetők igénybe.

A terméktámogatásnak továbbá nem része

- nem a program rendellenes működésére visszavezethető rendszer vagy adatjavítások elvégzése (különösen, de nem kizárólagosan: rendszer vagy adatbázis sérülés, nem rendeltetésszerű használat, téves adatrögzítés);

- a 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 miatt bekövetkezett probléma kivizsgálása, megoldása;
- a jogszabályváltozások miatt szükséges hardveres beavatkozás, az ezekkel kapcsolatos alkatrész, munkadíj és kiszállási költség;
- az a Megrendelői igény, amely jogszabályváltozásból ered, ugyanakkor szoftver módosítások nélkül megoldhatók a rendszerrel;
- régebbi szoftver verzióknál jelentkező problémák kivizsgálása és javítása.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Terméktámogatás részét képező térítésmentes szolgáltatások, valamint a külön térítés ellenében igénybe vehető Szolgáltatások körét egyoldalúan módosítsa.

6.5. A Terméktámogatás meghosszabbítása évente lehetséges. A terméktámogatás meghosszabbítása esetén az Ügyfél újabb 1 éves határozott időtartamra 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 Terméktámogatás díjának módosítására vonatkozóan. A Terméktámogatás lejártáról és a meghosszabbításának lehetőségeiről a Szolgáltató minden esetben előzetesen értesíti az Ügyfelet legkésőbb a Terméktámogatás lejárátát megelőző 20. napig.

6.6. Amennyiben az Ügyfél a Terméktámogatás időtartama alatt a szoftvert egy magasabb funkcionalitással rendelkező szoftverre bővíti, úgy az a bővített szoftver vonatkozásában nem befolyásolja a Terméktámogatás lejárátának eredeti időpontját.

6.7. Terméktámogatás hiányában az Ügyfél által használt Szoftverekhez kapcsolódó internet alapú szolgáltatások és funkciók (pl. távnyomtatás, mobilportál, webáruház, felhő alapú adattárolási szolgáltatás, internet alapú adatmentési szolgáltatás, webjelenlét, HR Portál) sem vehetőek igénybe. Ezen szolgáltatások használatához az Ügyfélnek minden esetben érvényes Terméktámogatással is kell rendelkezni.

6.8. A különböző Szoftverek közötti adatátadás kizárólag a mindenkori legfrissebb szoftververziók között működik, melynek előfeltétele, hogy az Ügyfél valamennyi adatátadással érintett szoftvere vonatkozásában Terméktámogatással rendelkezzen. A Szoftverekhez kapcsolódó kiegészítő modulok használatának előfeltétele, hogy az Ügyfél mind az alapszoftver, mind pedig a kiegészítő modul vonatkozásában érvényes Terméktámogatással rendelkezzen.

## 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. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szoftvereket kizárólag a saját felelősségére használhatja, és a Szolgáltató kizár minden felelősséget az Ügyfél a Szoftverek használata során tanúsított magatartásért. 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, valamint a Szoftverekben tárolt és számára hozzáférhető adatokról adatot szolgáltatni.

7.3. A Szolgáltató nem felel az Ügyfelet ért és a Szoftverek használatából eredő közvetett vagy közvetlen károkért. A Szolgáltató az alkalmazandó jogszabályok által megengedett mértékig kizárja a felelősséget bárminemű bevétel- vagy nyereségkiesésért, megghiúsult értékesítési lehetőségért, adatvesztésért, helyettesítő termékek vagy szolgáltatások beszerzéséből fakadó költségekért, tulajdonban bekövetkezett kárért, üzleti forgalom kieséséért, üzleti információ elvesztésért, 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 az 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 térítésmentes demo (teszt) letöltési lehetőséget biztosít a Honlapon valamennyi Ügyfél részére annak érdekében, hogy az Ügyfélnek teljes egészében lehetősége legyen megismerni 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 5. pontban meghatározott felelősségkorlátozásra tekintettel került meghatározásra.

7.8. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltató által üzemeltetett internet alapú rendszerekbe (pl. HR Portál, webjelenlét) feltöltött személyes adatok adatkezeléséhez szükséges adatkezelési engedélyekkel folyamatosan és teljes körűen rendelkezik. Az Ügyfél a Szolgáltatót adatfeldolgozásra kizárólag az általa adatkezelésre jogosult személyes adatokkal bízhatja meg és amennyiben nem rendelkezik a személyes adatok tárolására, kezelésére adatkezelési engedéllyel, a Szolgáltató felé az adatok feltöltése, átküldése kifejezetten nem engedélyezett. Továbbá az Ügyfél köteles minden korábbi, a Szolgáltató internetes rendszereibe általa feltöltött személyes adatok törléséről

haladéktalanul gondoskodni és ezzel a Szolgáltató adatfeldolgozását megszüntetni abban az esetben, ha az érintett személyes adatokra vonatkozó adatkezelési megbízása megszűnik. Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltató által az Ügyfél számára végzett személyes adatfeldolgozásról mindenkor tájékoztatást ad a személyes adattal érintettek felé.

## 8. Bejelentési kötelezettség

8.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a 23/2014. (VI. 30.) NGM rendelet (továbbiakban: „Rendelet”) alapján, a számla kibocsátására alkalmas programfunkcióval rendelkező Szoftverek esetén, köteles a használat megkezdését követő 30 napon belül az adóhatósághoz, az erre a célra rendszeresített nyomtatványon bejelenteni a számlázó program

8.2. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a számlázó program használatból történő kivonását követő 30 napon belül köteles az adóhatósághoz az erre a célra rendszeresített nyomtatványon, az alábbi adatokat bejelenteni:

- a) nevét, azonosítóját;
- b) fejlesztőjének nevét és adószámát;
- c) értékesítőjének, rendelkezésre bocsátójának nevét, adószámát;
- d) beszerzésének, használata megkezdésének időpontját

8.2. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a számlázó program használatból történő kivonását követő 30 napon belül köteles az adóhatósághoz az erre a célra rendszeresített nyomtatványon, az alábbi adatokat bejelenteni:

- a) a számlázó program 5.1. pontban megjelölt adatait;
- b) a számlázó program használatból történő kivonásának időpontját.

8.3. Online számlázó szoftver használata esetén az Ügyfél a Rendelet 13. §-a szerint köteles eleget tenni a bejelentési kötelezettségnek.

8.4. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató a Rendelet alapján, számla kibocsátására alkalmas programfunkcióval rendelkező Szoftvereket kizárólag adóalanyok számára értékesít. Fentiekre tekintettel, az Ügyfél a Szoftverek megvásárlását megelőzően köteles a Szolgáltató felé adóalanyiságát hitelt érdemlő módon igazolni.

## 9. Számlázó programok adatszolgáltatása

9.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Rendelet szerint számlázó programnak minősülő Szoftver – a Rendelet 13/A § (1) bekezdésének megfelelően – a kiállított számla, illetve számlával egy tekintet alá eső okirat meghatározott adattartalmát továbbítja az állami adó- és vámhatóság részére. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy az adatszolgáltatás kizárólag akkor minősül teljesítettnek, ha a sikeres feldolgozást az állami adó- és vámhatóság rendszere visszaigazolta. A Szolgáltató a Szoftver adatszolgáltatását kizárólag az érvényes Terméktámogatás időszaka alatt biztosítja.

9.3. Amennyiben az állami adó- és vámhatóság visszaigazolása alapján az adatszolgáltatás nem dolgozható fel, vagy hibás adatszolgáltatás történt, úgy az Ügyfél a Rendelet 4/A. fejezete szerint köteles eljárni.

9.4. Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szoftver, valamint az adatszolgáltatást fogadó elektronikus rendszer esetleges üzemzavara, meghibásodása, leállása, karbantartása vagy az internetszolgáltatás elégtelensége vonatkozásában, a Szolgáltató a felelősségét teljes körűen kizárja.

9.5. Az Ügyfél a Szoftver használatának megkezdésével kijelenti, hogy a Rendelet, valamint a számlázó programok vonatkozásában irányadó mindenkor hatályos jogszabályok tartalmát teljes körűen megismerte.

## 10. Adatvédelem és adatkezelés

10.1. A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások során rögzített személyes adatokat bizalmasan, a hatályos adatvédelmi jogszabályokkal összhangban, az Adatvédelmi Szabályzatban (<http://www.kulcs-soft.hu/adatvedelem>) 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.

## 11. Szerzői jogok

11.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szoftverek felépítése, 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.

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

## 12. Titoktartás

12.1. 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 tényt, információt, megoldást, vagy adatot, amelynek titokban maradásához méltányolható érdekük fűződik.

12.2. A Szolgáltató és az Ügyfél üzleti titoknak tekinti különösen az alábbiakat:

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

12.3. 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 céljaira 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 kapcsoló iratok meglétéről, tárgyáról, tartalmáról és feltételeiről harmadik személyek részére tájékoztatást nem adnak.

12.4 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;

- amelynek már azt megelőzően is jogszerűen a birtokában volt, hogy azt egymás részére átadták volna;
- amelyek jogszabály erejénél, hatóság vagy bíróság intézkedésénél fogva nyilvánosak.

### 13. Panaszügyintézés és jogérvényesítés

13.1. Az Ügyfél a Szolgáltató tevékenységével, valamint a Szoftverekkel kapcsolatos kifogásait és panaszait – azok jellegétől függően – a Honlapon megjelölt elérhetőségeken terjesztheti elő. A Szolgáltató a kifogásokra 30 napon belül elektronikus úton válaszol.

13.2. 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.

13.3. 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.

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

### 14. ÁSZF módosítása

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.

*A jelen ÁSZF 2022. november 26. napjától hatályos.*