

## Bevezetés

Az Attention CRM Consulting Kft. („Szolgáltató”) jelen Általános Szerződési Feltételei („ÁSZF”) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkoznak. A szolgáltatásokat igénybe vevő fél („Megrendelő”) – hatályos szerződés hiányában – a jelen ÁSZF-et változatlan tartalommal elfogadja. Ebben az esetben a Szolgáltató Megrendelő által elfogadott ajánlata („Ajánlat”) és a jelen ÁSZF együtt szabályozza a Felek közötti szerződéses jogviszonyt. Amennyiben az Ajánlat és az ÁSZF között eltérés van, az Ajánlat feltételei irányadók.

A Szolgáltató és a Megrendelő által megkötött szerződés(ek) esetében a Felek jogviszonyára az adott szerződés(ek) feltételei irányadók. A jelen ÁSZF-ben „Felek” megnevezés alatt a Megrendelő és a Szolgáltató együttesen, „Fél” megnevezés alatt ezek egyike értendő.

## A Felek jogai és kötelezettségei

A Felek kötelesek egymással a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően együttműködni.

A Megrendelő köteles minden a megrendelés teljesítéséhez szükséges információt és tényt kellő időben a Szolgáltatóval közölni, és rendelkezésre bocsátani minden releváns dokumentumot.

A Szolgáltató az Ajánlatában meghatározott feladatokat köteles a vállalt határidőre teljesíteni.

## Az eredménytermékek átvétele (fix díjas, vállalkozási jellegű kötelmek)

Egy eredménytermék elkészültekor a Szolgáltató annak egy példányát a Megrendelőnek átadja, és a Megrendelő a Szolgáltató projekt menedzsment tervében meghatározott elfogadási kritériumoknak való megfelelés szempontjából ellenőrzi azt. A Megrendelő kérése esetén a Szolgáltató köteles bemutatni, hogy az eredménytermék megfelel a vonatkozó specifikációknak.

Amennyiben az eredménytermék nem felel meg az elfogadási kritériumoknak vagy az irányadó specifikációknak, a Megrendelőnek öt (5) napon belül, írásban tájékoztatnia kell a Szolgáltatót, részletesen felsorolva hiányosságokat. A Szolgáltató köteles a hibákat mielőbb kijavítani. Amikor a hibák kijavításra kerültek, a Szolgáltató ismételt felkínálja átvételre és tesztelésre az adott eredményterméket.

Az adott feladatok sikeres teljesítését / leszállítandók átadását követően a Megrendelő teljesítési igazolást állít ki. A Megrendelő kapcsolattartója köteles a teljesítési igazolást a teljesítés időpontjától számított három (3) napon belül („átvételi időszak”) aláírni, és a Szolgáltató részére átadni. A teljesítési igazolás alapján a Szolgáltató jogosult a vonatkozó díjakat a Megrendelőnek kiszámlázni.

Tekintet nélkül az előzőekre, amennyiben a Megrendelő az átvételi időszakon belül nem bocsátja ki a teljesítési igazolást, vagy - részletes írásbeli indokolás mellett - nem utasítja el az adott leszállítandót, az átvételi időszak végén a leszállítandó átvettnek tekintendő, és a Szolgáltató jogosult a vonatkozó díjakat a Megrendelőnek kiszámlázni.

## A szolgáltatások teljesítésének igazolása (idő- és anyagelszámolásos, megbízási jellegű kötelmek)

A Szolgáltató minden naptári hónap végén átadja a Megrendelőnek a Szolgáltatások teljesítésére fordított, részletes időelszámolásokat. A Megrendelő öt (5) napon belül köteles ellenőrizni, és

egyértékesen aláírni az időelszámolásokat. Az időelszámolások aláírásával (amely teljesítési igazolásnak minősül) a vonatkozó díjak esedékessé és fizetendővé válnak. A teljesítést követően a fizetési kötelezettség nem érvényteleníthető, és a már megfizetett díjak nem követelhetők vissza.

Amennyiben a Megrendelő az átvételi időszakon belül igazolja vagy - részletes írásbeli indokolás mellett - nem utasítja vissza az időelszámolás igazolását, az átvételi időszak végén az időelszámolás elfogadottnak tekintendő. Az időelszámolás igazolása alapján a Szolgáltató jogosult a vonatkozó díjakat a Megrendelőnek kiszámlázni.

## **Szavatosság**

A Szolgáltató szavatolja, hogy a Szolgáltatások az informatikában jártas szakértőtől elvárható módon, professzionális minőségben kerülnek teljesítésre. A Szolgáltató szavatossági felelőssége a Szolgáltatás teljesítésétől számított 30 napig áll fenn. A szavatossági jogok érvényesítése érdekében a Megrendelő köteles mindenfajta, a Szolgáltatások eredményében észlelt hibát haladéktalanul, írásban közölni a Szolgáltatóval.

A Szolgáltató nem szavatolja, hogy a Megrendelő részére kifejlesztett bármilyen szoftver a tesztelést és átvételt követően, megszakítások vagy hibák nélkül fog működni.

A szavatossági felelősség Szolgáltató általi megszegése esetén Megrendelő kizárólagos jogorvoslati lehetősége a Szolgáltatások, újra, díjmentesen történő teljesítésének követelésére terjed ki. Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltatásokat a szavatosság alapján ismételtel teljesíteni köteles, a Megrendelő jogosult azon Szolgáltatások díjai visszakövetelésére, amelyek tekintetében a Szolgáltató nem tett eleget szavatossági kötelezettségének.

A jelen bekezdés kimerítő jelleggel tartalmazza a Szolgáltató kötelezettségeit és a Megrendelő kizárólagos jogorvoslati lehetőségeit a szavatossági felelősség Szolgáltató általi megszegése esetében.

## **Felelősség**

A Felek az egymásnak szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkért teljes felelősséggel tartoznak.

A Felek a közvetett vagy következményi károkért való felelősségüket kifejezetten kizárják. A Szolgáltató közvetlen károkért való felelőssége a részére a károkozás alapjául szolgáló Szolgáltatás teljesítéséért megfizetett díj mértékében korlátozott.

## **Szellemi alkotásokkal kapcsolatos jogok**

A fizetendő díjak teljes összegének megfizetésével a Szolgáltató átruházza a Megrendelőre a kifejezetten a Megrendelőnek létrehozott eredménytermékek szerzői vagyoni jogait.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a fejlesszen, használjon és forgalmazzon olyan szerzői műveket, amelyek lényegében hasonlóak az átadott eredménytermékekhez, ideértve azok funkcióját, felépítését, sorrendjét és elrendezését. A jelen ÁSZF nem biztosít és nem módosít licencet a Szolgáltató tulajdonában álló vagy általa forgalmazott programokat vagy dokumentumokat illetően.

## Titoktartás

A Felek a teljesítés során egymásnak bizalmas információkat („Bizalmas Információ”) adhatnak át. A Felek megállapodnak, hogy kizárólag azon információkat tekintik Bizalmas Információ-nak, amelyeket a közlő fél a közléskor vagy az egyéb módon történő felfedéskor annak minősített. Az előzőek nem vonatkoznak az üzleti titkokra, amelyeket időbeli korlátozás nélkül meg kell tartani.

Nem tekintendő Bizalmas Információnak az az információ, amely:

- a) az átadásakor köztudomású volt; vagy
- b) az átadását követően vált köztudomásúvá, kivéve azt az esetet, amikor az a jelen ÁSZF megszegése miatt következik be; vagy
- c) már eleve a másik Fél jogszerű birtokában volt; vagy
- d) az átadást követően, olyan harmadik személytől jut valamelyik Fél tudomására, akit nem köt a titoktartási kötelezettség; vagy
- e) jogszabály erejénél fogva vagy kormányzati vagy egyéb felügyeleti intézkedés alapján nyilvánosságra hozandó, feltéve, hogy az ilyen közlés jogilag megengedett és csak a szükséges mértékű, és feltéve, hogy a közlésre kötelezett Fél előzetesen egyeztet a másik Féllel a közlés javasolt formájáról, idejéről, természetéről és céljáról.

A Felek megállapodnak, hogy egymás Bizalmas Információit a Szolgáltatások teljesítése alatt és az azt követő három (3) évig titokban tartják.

## Díjak

A Megrendelő a Szolgáltatónak a kötelezettségei teljesítése esetében díjat fizet. A díj pontos összege, és a fizetési ütemezés a Megrendelő által elfogadott Ajánlatban kerül rögzítésre.

A Szolgáltató független félként jár el, és köteles valamennyi társadalombiztosítási járulékot és egyéb hozzájárulást megfizetni a munkavállalói után.

## Fizetési feltételek

A Megrendelő köteles a Szolgáltató számláit azok kézhezvételétől számított nyolc (8) napon belül, a Szolgáltató számláján meghatározott bankszámlára történő átutalás útján rendezni.

A Megrendelő érdekkörében felmerülő ok következtében beálló fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a Polgári Törvénykönyvről szóló, 2013. évi V. törvény 6:48.§-ában meghatározott mértékű késedelmi kamatot követelni.

A Megrendelő kizárja a késedelmes fizetésből eredő felelősségét abban az esetben, ha a késedelem oka az, hogy a számla nem megfelelő címre került elküldésre vagy az egyébként nem megfelelő tartalmú.

## Együttműködés

A Felek a teljesítés érdekében kötelesek együttműködni. Az együttműködés keretén belül kötelesek egymással késedelem nélkül közölni minden olyan tényt és körülményt, amelyek a kötelezettségek teljesítéséhez szükségesek, illetve amelyek bármilyen módon korlátozzák, késleltetik, megnehezítik, vagy megakadályozzák azok teljesítését.

A Felek kijelentik, hogy a Ptk. 6:63. § (5) bekezdése rendelkezéseit jogviszonyukban nem kívánják alkalmazni.

## **Változáskezelés**

A megrendelt Szolgáltatásokat érintő bármilyen változtatási kérelem írásbeli formát igényel. Ez vonatkozik minden kérésre, ideértve - nem kizárólagosan - a projekttervet, munkaterjedelmet, specifikációkat, ütemezést, dizájnt és elvárásokat. A Szolgáltató mindaddig nem köteles a változtatási kérésben foglaltakat végrehajtani, amíg azok feltételeiben a Felek meg nem állapodtak.

## **Kapcsolattartók, értesítések**

A Felek a kommunikáció érdekében kapcsolattartókat jelölnek ki. A kapcsolattartók feladata - egyebek mellett - a tevékenységek koordinációja és dokumentálása, és a teljesítést akadályozó körülmények elhárítása.

A Felek az elektronikusan küldött üzeneteket joghatályos írásbeli kommunikációként fogadják el. Abban az esetben, ha kétely merül fel egy adott - akár írásbeli, akár email-es - értesítés elküldése megtörténtét illetően, a küldő fél kötelezettsége annak bizonyítása, hogy az üzenetet a másik Fél számára elküldte.

A Felek a jelen együttműködés keretén belül megtett értesítéseiket és jognyilatkozataikat a másik Fél kapcsolattartója számára kötelesek megküldeni, és a másik Fél kapcsolattartója jogosult azokat érvényesként és joghatályosként elfogadni.

## **Vis Maior**

Egyik Fél sem felelős a teljesítést érintő késedelemért vagy a teljesítés elmaradásáért, ha azt a Felek hatáskörén kívül álló és előre nem látható körülmény idézte elő. A vis maior események közé tartoznak (nem kizárólagosan) a következők: sztrájk, terrorcselekmény, háborús cselekmény, természeti csapás, felkelés, robbanás, árvíz, járvány, szállítási tilalom, kormányzati korlátozások, az elektromos, internet vagy telekommunikációs szolgáltatás kimaradása, illetve minden egyéb a kötelezett Fél észszerű hatáskörén kívül eső esemény.

A Felek kötelesek észszerű erőfeszítéseket tenni a vis maior esemény hatásai csökkentése érdekében. Amennyiben a vis maior esemény több, mint 90 napig fennáll, bármelyik Fél jogosult a még nem teljesített szolgáltatások tekintetében a teljesítést megtagadni.

A jelen bekezdés nem menti fel a Feleket azon kötelezettségük alól, hogy az észszerűen szükséges katasztrófaelhárítási intézkedéseket megtegyék, sem pedig a Megrendelőt fizetési kötelezettsége alól a már teljesített Szolgáltatások tekintetében.

## **Nyelv**

A Felek közötti értesítéseket magyar nyelven kell megtenni.

Amennyiben a Megrendelő egyes dokumentumokat angol nyelven kíván megkapni, azt külön rögzíteni kell.

## **Jogviták, irányadó jog és joghatóság**

A Felek a vitáikat megkísérlik békés úton rendezni.

A jelen ÁSZF-re a magyar jog szabályai vonatkoznak és azt azok alapján kell értelmezni.

A Felek minden vitás kérdésük eldöntésére a polgári perrendtartásról szóló, 2016. évi CXXX. törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.