

Általános szerződési feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) tartalmazza a MiniCRM Zrt. (továbbiakban MiniCRM)

- A cég rövidített elnevezése: MiniCRM Zrt.
- A cég elnevezése: MiniCRM Szolgáltató és Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- A cég székhelye: 1075 Budapest, Madách Imre út 13-14.
- Cégjegyzékszám: 01-10-047449
- Adószám: 23982273-2-42
- EU adószám: HU 23982273
- Képviselő: Leskó Norbert (+36-01-999-0402)
- Email: help@minicrm.hu
- Szerverszolgáltató: T-Systems Magyarország Zrt. - Adatpark Budapest (1087 Budapest, Asztalos Sándor út 13., Tel.: 1400, E-mail: TS_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu, <http://www.t-systems.hu/>)
- Adatkezelés nyilvántartási szám: NAIH-64809/2013.

által üzemeltetett online szolgáltatásként bérelhető CRM Rendszer használatára vonatkozó feltételeket. A MiniCRM és a Felhasználó közötti szerződés a Felhasználó általi szabályos regisztrációval – kivéve a visszautasítás esetét – jön létre az első díjbekérőben meghatározott díj Felhasználó általi megfizetésével (jóváírásával), illetve ezt követően kezdi meg a MiniCRM a szolgáltatásnyújtást. A Felek közötti, magyar nyelvű szerződés (ÁSZF) írásbeli szerződésnek minősül, amelyet a MiniCRM rögzít, illetve a Felhasználó számára hozzáférhetővé tesz.

A MiniCRM fenntartja a jogot az ÁSZF egyoldalú módosítására. Az ÁSZF módosításról a MiniCRM rövid felhívás formájában tájékoztatja a Felhasználókat. A felhívást az online szolgáltatásként bérelhető CRM Rendszer felülete, a MiniCRM által küldött hírlevél, vagy valamennyi Felhasználónak, a profil oldalon megadott email címre küldött értesítés tartalmazhatja. A MiniCRM biztosítja, hogy jelen ÁSZF hatályos szövege minden Felhasználó számára a <https://www.minicrm.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/> címen folyamatosan elérhető és a Felhasználó számára előhívható, tárolható.

1. Teszt igénylés

A MiniCRM által működtetett online szolgáltatásként bérelhető CRM Rendszer (Rendszer) szolgáltatásai elérhetőek mindazok számára, akik gazdasági tevékenységük körében (nem fogyasztóként) érvényesen regisztrálnak a MiniCRM weboldalán, valamint jog- és cselekvőképes személyek vagy gazdálkodó szervezetek. Előbbiek alapján jelen ÁSZF-re nem terjednek ki a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, illetve egyéb, fogyasztókra vonatkozó jogszabályok rendelkezései.

A regisztrációval a Felhasználó elismeri, hogy

- A 18. életévét betöltötte és cselekvőképes személy, aki a szolgáltatást (Rendszert) gazdasági tevékenységének körében (nem fogyasztóként) használja vagy
- gazdálkodó szervezet képviselője,
- és minden esetben a saját vagy az általa képviselt gazdálkodó szervezet nevében, valós adatai, illetve elérhetőségei megadásával regisztrál.

A Felhasználó nem veheti igénybe a MiniCRM-et olyan vállalkozás támogatására, mely illegális tevékenységet folytat, illetve más olyan tevékenységet, amelyet a MiniCRM erkölcsstelennek vagy egyéb szempontból kifogásolhatónak tart.

A regisztráció folyamán a Felhasználó köteles a hozzá köthető, valós adatokat megadni.

Amennyiben a MiniCRM tudomására jut, hogy a Felhasználó által megadott adatok köre nem valós elemeket (is) tartalmaz, jogosult a regisztrációt visszautasítani, illetve a hozzáférést részlegesen, vagy teljes egészében korlátozni, illetve a Felhasználót a MiniCRM online szolgáltatásának használatából kizárni.

2. Előfizetési díj

A MiniCRM Rendszer csoportmunkát támogató online szolgáltatás. Minden különálló gazdasági egység saját adatait nyilvántartó, a többi gazdasági egységtől elszeparáltan működő egységet, MiniCRM Rendszert használ. Az egyes MiniCRM Rendszerekhez más munkatársaknak hozzáférést kizárólag az Adminisztrátori Joggal rendelkező Felhasználó adhat. Egyúttal az Adminisztrátor Jogosultságú Felhasználó elfogadja, hogy automata számlázási rendszerünk a fenti beállítások szerint állítja ki az elektronikus számlát, tehát az új Felhasználó aktiválásával adott naptól adott Felhasználó után is számláz. MiniCRM vállalja, hogy az általa kiállított elektronikus számlákat az ügyfél számára megőrzi, azt rendszerében folyamatosan elérhetővé teszi. Ügyfél elfogadja az elektronikus számlázási rendszert.

2.1. MiniCRM 14 napos ingyenes próbaidő

Minden először regisztrált Felhasználó számára az első MiniCRM Rendszerének igénylésekor a MiniCRM 14 napos ingyenes próbaidőt biztosít. Ez alatt az időszak alatt a MiniCRM Rendszer funkciói korlátozottan működnek. Az első díjbekérőn meghatározott díj Felhasználó általi megfizetésével (jóváírásával) válik teljes értékűvé a MiniCRM Rendszer.

Az ingyenes próbaidőszak végéig a MiniCRM Rendszer használata külön indoklás nélkül, bármikor felmondható.

2.2. MiniCRM előfizetési díjak fizetési módja

Az előfizetési díjat a Felhasználó előre fizeti meg a MiniCRM számára. A befizetett összeget a MiniCRM tartja nyilván, és Felhasználó számára havi rendszerességgel biztosít elszámolást az aktuális egyenleg felhasználásáról. A Felhasználó a befizetést banki átutalással vagy bankkártyás fizetéssel kezdeményezheti a MiniCRM bankszámlájára. Az előfizetési díj megfizetése attól a naptól kötelező, amikortól a rendszer kilép a 14 napos ingyenes próbaidőszakból. Számláját a Felhasználó a számlán jelzett határidőig köteles kiegyenlíteni.

Az online szolgáltatásként bérelhető CRM Rendszer rendszeres előfizetési díja tartalmazza a szoftver folyamatos üzemeltetését a későbbiekben meghatározottak szerint, továbbá magában foglalja a naponkénti adatmentés elkészítését, és a kiszolgáltól független helyen történő tárolását.

A rendszeres bruttó előfizetési díj az igénybe vett funkcionalitás csomagtól és felhasználók számától függ. A Felhasználó a befizetést a választott előfizetési csomagjában meghatározott devizában végzi MiniCRM számlájára.

Aktív Felhasználónak minősülnek azok, akiknek lehetősége (jogosultsága) van a MiniCRM Rendszerbe bejelentkezni. A MiniCRM Rendszerbe egy felhasználóval csak egy valós személy jelentkezhet be. Külön személyeknek külön felhasználó (hozzáférési jog) használata szükséges. A MiniCRM a szolgáltatás üzemeltetése során az árakat normál, rendeltetésszerű felhasználás mellett tudja biztosítani. Normál, rendeltetésszerű felhasználás alatti kell érteni többek között a Felhasználónként átlagosan maximum 5 GB dokumentumtár tárhely és 50 MB aktív adatbázis-terület használatát.

Az előfizetési díj tartalmazza az általános forgalmi adót és a kötelező terheket.

Az előfizetési díj tartalmazza a díjcsomagban meghatározott számú ügyfél kezelését, a napi adatmentést, korlátlan számú belépést a Rendszerbe, garantált ügyfélszolgálati választ 1 munkanapon belül, a Rendszer 7/24 órás technikai és biztonsági üzemeltetését, a folyamatos fejlesztéseket.

A MiniCRM előfizetési díja hozzáférési jogosultság – lehetőség – alapján számolandó, az adott napi tényleges bejelentkezéstől függetlenül. A MiniCRM fenntartja a jogot, hogy késedelmes fizetés esetén a számla fizetési határidejének lejártakor a szolgáltatást részben,

vagy teljes egészében korlátozza (felfüggeszse). A MiniCRM előfizetési díjak a fizetési késedelem miatti felfüggesztés alatti időszakra is fizetendőek, (A MiniCRM a felfüggesztés időtartama alatt is biztosítja a felhasználó számára a MiniCRM rendszerben lévő adatok tárolását, a biztonsági adatmentéseket, illetve a felhasználó által beállított automatizmusok és űrlapok működését. Továbbá a MiniCRM nem számít fel külön behajtási díjat és késedelmi kamatot.)

Előfizetési konstrukciók elérhetőek az alábbi oldalon:

<https://www.minicrm.hu/csomagok/>

3. MiniCRM kötelezettségei

A MiniCRM a Felhasználó számára biztosítja jelen ÁSZF-ben meghatározott online szolgáltatásként bérelhető CRM Rendszer működését.

Amennyiben MiniCRM a Felhasználónak kárt okoz – figyelemmel jelen szolgáltatás jellegére – MiniCRM felelőssége, hogy amennyiben Felhasználó az elvárható gondossággal járt el (például, de nem kimerítően: megfelelő folyamatos adatmentésről gondoskodott, a rendszer-hozzáférési jogosultságokat megfelelően szabályozta, bekövetkezett kár esetén elvárható gondossággal járt el a kárenyhítés során), úgy MiniCRM köteles az eredeti állapot visszaállításához, továbbá a kárenyhítéshez szakmai támogatást adni, amelyért díjazást nem számíthat fel.

Amennyiben Felhasználó késedelmes információszolgáltatása, vagy más okok miatt a MiniCRM – saját befolyásán kívül eső körülmény következtében – az Általános Szerződési Feltételekben vállalt rendelkezésre-állást, nem tudja tartani, MiniCRM köteles erről haladéktalanul tájékoztatni Felhasználót.

MiniCRM köteles haladéktalanul értesíteni Felhasználót a tudomására jutott minden olyan körülményről, amely a szolgáltatás teljesítését megakadályozná, vagy hátráltatná. Az értesítési kötelezettség elmulasztásával összefüggésbe hozható szolgáltatási szint csökkenés miatti felelősség a MiniCRM-et terheli.

3.1. Felelősségkorlátozás

A MiniCRM a Felhasználó(k) magatartásáért más Felhasználókkal, illetve harmadik személlyel szemben semmilyen felelősséggel, illetve helytállási kötelezettséggel sem tartozik.

A MiniCRM nem vállal semmilyen felelősséget olyan – elsősorban számítástechnikai vírus okozta – károkért, amelyek a Felhasználó számítástechnikai berendezésében vagy egyéb tulajdonában a belépés, a Rendszer használata, a küldött emailek megnyitása során keletkezett. A MiniCRM szintén nem vállal felelősséget a rendszer az internetszolgáltató hibájából történő elérhetetlenségéért, lassú működéséért.

Kizárt a MiniCRM felelőssége minden olyan magatartásért (különösen kárért), amely a Rendszer – szolgáltatás – szakszerűtlen, jogszerűtlen, ÁSZF-ellenes használatából ered, illetve a Felhasználó a szolgáltatás igénybe vételével remélt anyagi hasznának a vártnál csekélyebb mértékéért, az anyagi haszon elmaradásáért, illetve veszteségért.

A MiniCRM szintén nem felelős a személyes, illetve bizalmas információk elvesztéséből, a hardver vagy szoftver egészének vagy egy részének használhatatlanságából, személyi sérülésből illetve bármely kötelezettség teljesítésének elmulasztásából (beleértve a gondatlanságból, jóhiszeműségből vagy az ésszerű gondolkodásból eredő kötelezettségeket) származó, bármilyen jellegű károkért vagy veszteségekéért.

Jelen szerződés teljesítése során MiniCRM-nek nem kötelezettsége (felelőssége) a Felhasználók hibás adatrögzítésének feltárása és javítása, illetve az ebből eredő hibakeresés és javítás.

A Rendszer és MiniCRM Weboldal tartalma (pl.: szöveg, adat, videó, audió, kép stb. – a továbbiakban: anyagok) – ide nem értve a Felhasználók által a MiniCRM rendelkezésére bocsátott anyagokat a MiniCRM kizárólagos szellemi tulajdonát képezi, annak – akár online, akár nyomtatott vagy bármilyen egyéb módon történő – felhasználására kizárólag a MiniCRM előzetes hozzájárulásával (engedélyével) kerülhet sor. A Rendszer és MiniCRM Weboldal egyes részei kizárólag egyéni (saját) felhasználás céljából menthetők vagy nyomtathatók ki. Ez a jogosultság azonban nem jelent hozzájárulást (engedélyt) a letöltött anyagok kereskedelmi céllal történő többszörözéséhez, terjesztéséhez, hozzáférhetővé (letölthetővé) tételéhez, adatbázisban való tárolásához, illetve bármilyen átdolgozásához. A Rendszer és MiniCRM Weboldalon található képeket harmadik személyek csak kifejezett engedéllyel használhatják fel. A felhatalmazás nélkül történő felhasználásuk sérti a szerzői és a személyiségi jogok védelméről szóló jogszabályokat.

3.2. Kártérítési felelősség

A MiniCRM jelen szerződésben meghatározott előnyökre, illetve a díj nagyságára tekintettel kártérítési felelősséget legfeljebb 3 (azaz Három) havi díjnak megfelelő összeg erejéig vállal.

3.3. Alvállalkozó bevonásának feltételei

Teljesítés során MiniCRM alvállalkozót vehet igénybe.

- Alvállalkozó teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a munkát teljes egészében maga végezte volna el;
- MiniCRM jelen szolgáltatás teljesítésébe bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni;
- MiniCRM gondoskodik róla, hogy alvállalkozója MiniCRM által vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedik.

4. Felhasználó kötelezettségei

A Felhasználó köteles MiniCRM szerződésszerű teljesítését elfogadni, és a teljesítés után járó díjat MiniCRM-nek határidőre megfizetni. Felhasználó köteles jelen szolgáltatás teljesítéséhez szükséges közreműködést a MiniCRM részére biztosítani.

Felhasználó kijelenti, hogy tisztában van az internetes levélküldés szabályaival. MiniCRM nem felelős a szolgáltatás használata során előállított adatforgalom tartalmáért. MiniCRM jogosult a szolgáltatás teljes, vagy részleges korlátozására (felfüggesztésére), amennyiben Felhasználó a szoftver használatával harmadik fél érdekeit vagy a vonatkozó hatályos jogszabályokat sérti.

5. Magatartási kódex

Felhasználó az ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi az alábbiakat:

5.1. Zéró tolerancia SPAM küldéssel

A MiniCRM a spammal kapcsolatban a zéró tolerancia elvét vallja. A nemzetközileg elfogadott definíció alapján minden tömegesen és kéretlenül kiküldött email spamnek minősül, az engedélykérő emaileket is beleértve.

Az elektronikus hirdetésekre vonatkozó magyar jogi szabályozás szerint [2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.) és 2008. évi XLVIII. törvény (Grt.)] csak annak küldhető elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszköz (pl.: SMS, MMS, fax) útján elektronikus hirdetés, aki ehhez előzetesen, egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Mivel a címzettek egy meghatározott feladónak és témában adnak felhatalmazást email küldésre, a korábbi, azonos személy tulajdonában lévő cégben felépített lista nem emelhető át egy másik cégbe. A vásárolt listára küldött tömeges, reklámcélú email szintén spamnek minősül. A nem hírlevél-feliratkozás útján gyűjtött email címekre küldött reklámlevél ugyancsak spam, amennyiben a címzettek a reklámcélú emailek küldéséhez nem járultak hozzá.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság (a céges központi címekre küldött emailek kivételével) a kéretlen reklámlevelek kiküldését (beleértve az engedélykérő leveleket is) 500.000 Ft-ig terjedő pénzbírsággal sújtja.

Amennyiben utólag, például spam bejelentés formában MiniCRM tudomására jut, hogy Felhasználó nyilatkozatával ellentétben a tömeges email küldésre nem jogosult, MiniCRM fenntartja a jogot Felhasználó rendszerében a tömeges email küldés funkció letiltására, illetve a spam bejelentések mennyiségétől és az eddigi email kiküldési történetétől függően Felhasználó rendszerének felfüggesztésére.

Fontos: a nemzetközileg elfogadott definíció és gyakorlat – amit a legtöbb magyar internetszolgáltató és MiniCRM is alkalmaz – szigorúbb, mint a hatályos magyar szabályozás. A 2009. március 1-én hatályba lépett 2008. évi XLVIII. törvény módosítása alapján egyértelműen céges levélcímekre (például az info@cegnev.hu címre) előzetes engedély nélkül is küldhető reklám, de azt kérésre többé nem szabad megismételni. Ez a vállalati opt-out rendszer, mely gyakorlatilag megteremtette Magyarországon a törvényes spam típusát. Ez a céges spam bár törvényes, a MiniCRM rendszerében tiltott, ugyanúgy, mint a spam bármilyen más formája.

2009. augusztus 10-től a Btk. 177/A § módosulása miatt a személyes adatok – így az elektronikus levelezési címek is – üzletszerű kereskedelme, gyűjtése önmagában is vétségnek minősül, így a spammer egyéves börtönbüntetésre is számíthat.

5.2. Listák

A MiniCRM rendszeréből tömeges reklámcélú email kizárólag olyan listára küldhető, melynek tagjai engedélyezték, hogy a feladótól az adott témában üzenetet kapjanak, és arra is csak az alábbi feltételek teljesülése esetén:

5.2.1. Feladó nyilatkozata

Feladó nyilatkozik arról, hogy a címzettek hozzájárulásával rendelkezik, illetve:

- A címzett írásos hozzájárulást adott (akár elektronikus formában) a feladónak arra, hogy az reklámcélú üzeneteket küldjön neki, és hozzájárulását a későbbiekben nem vontta vissza
- A címzett a fenti hozzájárulást legfeljebb 12 hónappal a reklámcélú üzenet kiküldése előtt adta
- Amennyiben az engedély megadása óta több mint 12 hónap telt el, a címzett korábban, a hozzájárulástól számított 12 hónapon belül már kapott olyan reklámcélú üzenetet, mely ellen nem volt kifogása

Ha Feladó egy termék vagy szolgáltatás értékesítése révén szerezte meg a címzettek hozzájárulását, nyilatkozik arról, hogy:

- Amennyiben a címzett adatait egy vásárlás során adta meg, nem távolította el a pipát a mezőből, mely a reklámcélú emailek fogadásához való hozzájárulás megadására szolgál, illetve
- A vásárlás legfeljebb 12 hónappal ezelőtt történt
- Amennyiben a vásárlás több mint 12 hónappal ezelőtt történt, a címzett korábban, a hozzájárulástól számított 12 hónapon belül már kapott olyan reklámcélú üzenetet, mely ellen nem volt kifogása

Ha Felhasználó tömeges, reklámcélú emailt küld egy listára, és szokatlanul nagy mennyiségű spam bejelentést kap (több mint 1 db-ot 1000 db e-mail után), a címzettek internetszolgáltatói elkezdik kiszűrni az adott feladótól érkező emaileket. Továbbá azt is kérni fogják, hogy a MiniCRM azonnal szüntesse meg a spamet küldő cég rendszerét. Tehát,

amennyiben nincs a Felhasználó birtokában megfelelő bizonyíték, hogy a lista minden egyes tagja hozzájárulását adta arra, hogy reklámcélú üzeneteket kapjon tőle, nem küldhet a részükre tömeges, reklámcélú üzenetet a MiniCRM rendszeréből.

5.3. Feltételek

Ahhoz, hogy Felhasználó használhassa a MiniCRM-et tömeges, reklámcélú üzenetek kiküldésére, meg kell felelnie az alábbi feltételeknek. Felhasználó kijelenti, hogy a fenti üzenetek küldésekor nem használ:

- Vásárolt listát
- Bérelt listát
- Más cégben felépített listát

Tehát a MiniCRM-ből Felhasználó csak olyan listára küldhet reklámcélú üzeneteket, melynek tagjai kifejezetten neki és kifejezetten az adott tartalom küldésére adtak hozzájárulást. Amennyiben Felhasználó még nem rendelkezik listával, mert vállalkozása a közelmúltban alakult, helyezzen el egy, a MiniCRM rendszerben elkészíthető feliratkozó formot weboldalán, illetve használjon dupla opt-in feliratkozást, hogy bizonyítékkal rendelkezessen arról, hogy listájának tagjai valóban hozzájárulásukat adták az üzenetek kiküldéséhez.

5.4. Spam bejelentés elkerülése

Felhasználó mindent elkövet annak érdekében, hogy üzeneteire ne érkezzen spam bejelentés. Többek között alkalmazza az alábbi megoldásokat:

- Amennyiben első reklámcélú üzenetét több hónappal a feliratkozás után küldi ki, előfordulhat, hogy a címzettek már nem emlékeznek arra, hogy hozzájárulást adtak a hírlevélre, és spam bejelentést tesznek. Ennek elkerülése érdekében hasonló esetben Felhasználó emlékezteti a címzetteket arra, hogy ki ő, és hogyan jutott hozzá az elérhetőségükhöz
- Mielőtt importálná az ügyfelek adatait a MiniCRM-be, törli a listáról a 6 hónapnál régebbi címekeket. Mivel a címzettek gyakran változtatják az email címüket, előfordulhat, hogy az adott cím már nem él. A rossz email címekről visszapattanó levelek magas aránya pedig azt eredményezheti, hogy a címzettek internetszolgáltatói blokkolni kezdik a feladó címéről érkező összes levelet.
- Az ügyfelek adatainak importálásánál nem csupán átmásolja a levelezőrendszerében található email címekeket egy Excel táblába, hanem az import előtt a fenti módon szelektálja a listát

5.5. Tiltott tartalom

Felhasználó nem küld olyan email-t, SMS-t vagy csatolt állományt a MiniCRM-ből, mely:

- Pornográf vagy szexuális tartalmú
- Prostitúciót hirdető

- Illegális tevékenységre biztat
- Illegális termékeket vagy szolgáltatásokat hirdet
- Sérti mások személyét, jogait vagy vallási meggyőződését
- A jó ízlést sértő, trágár kifejezéseket tartalmaz
- A szerzői jog, szabadalom, védjegy, üzleti titok vagy szellemi tulajdon jogának megsértését valósítja meg
- A hálózati azonosító jelek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása miatt más személy vagy vállalat üzenetének tűnik, azaz elküldésével a feladó hamisítást, más személy színlelését vagy megszemélyesítését valósítja meg

Illetve kerül az olyan kifejezések használatát, melyeket a spam szűrők spam-gyanúsként értékelnek, tehát nem küld olyan üzenetet, mely:

- Gyógyszerészeti készítményeket hirdet
- MLM tevékenységre biztat
- Szerencsejátékokat hirdet
- Adósságrendező hitelt vagy kölcsönt hirdet
- Egészségmegőrző termékeket, vitaminokat vagy gyógyhatású készítményeket hirdet
- Gyors pénzszerzésre alkalmas tevékenységet hirdet
- Otthoni, bedolgozó munkát hirdet

6. Technikai feltételek

A MiniCRM SaaS (Software as a Service / Szolgáltatásként bérelt szoftver) CRM Rendszer web alapú, Internet kapcsolatot igénylő szoftver-szolgáltatás. A szoftverbe a <https://r3.minicrm.hu> weboldalon keresztül lehet bejelentkezni.

6.1. Bejelentkezés feltételei

- Szélessávú internetkapcsolat;
- [Microsoft Edge](#), Firefox, Google Chrome internet böngészők aktuális és egyel korábbi verziói. A gyártói támogatással nem rendelkező böngészők nem támogatottak;
- A fenti internet böngésző futtatására alkalmas számítógép;
- Aktív felhasználó név és jelszó ismerete;
- Bejelentkezésnél használt felhasználó névvel és jelszóval egyszerre csak egy bejelentkezés történhet.

6.2. Munkavégzés feltételei

- Bejelentkezés feltételei teljesülnek;

- Felhasználó befizette az aktuális szolgáltatási díjakat, MiniCRM felé lejárt tartozása nem áll fenn.

7. Rendelkezésre állás

A MiniCRM garantálja, hogy az általa szolgáltatott szoftver a 0-24 órás szolgáltatási szintet évi 99%-os rendelkezésre állással teljesíti. Ez maximálisan évi 3,65 nap leállási lehetőséget biztosít MiniCRM szolgáltatása számára, előre tervezett és bejelentett karbantartási időkkel és egyéb problémákkal együtt. A MiniCRM kérésre éves elszámolása során a rendelkezésre állásról független harmadik fél által készített jelentést biztosít.

8. Adatmentés

A MiniCRM biztonsági biztosítékot garantál az esetlegesen előforduló hardver hibák, és környezeti-katasztrófák okozta adatvesztés elkerülésére. A rendszert kiszolgáló több mint 35 szerver mindegyike tükrözött, redundánsan tároló merevlemez megoldással és szünetmentes áramellátással rendelkezik. Az összes szerver szerepkörben legalább 2 egymástól független szerver üzemel, ahol technikailag biztonságosan megoldható automatikus szerep átvétellel, terheléeloszlással. A MiniCRM-ben tárolt összes adat napi rendszerességgel elsődleges kiszolgáló helyszíntől különböző helyre titkosított mentésre kerül, amely a MiniCRM Adatbázisának egészét tartalmazza a Rendszer esetleges összeomlás utáni visszaállítására.

9. Munkatársak elérési jogosultságának kezelése

A munkatársak Rendszer elérési jogosultságának kezelését a Felhasználó végzi az erre a célra kijelölt Adminisztrátor Felhasználóval. A Felhasználónak lehetősége van munkatársat hozzáadni, lekapcsolni, illetve a meglévő munkatársak adatait módosítani továbbá munkatársat aktiválni, inaktíválni.

A Felhasználó felelőssége saját jelszavának biztonságos tárolása. Ezért illetve az ebből eredő károkért a MiniCRM semmilyen felelősséget nem vállal.

10. Titoktartás

A MiniCRM kötelezi magát arra, hogy védi és őrzi, üzleti titokként bizalmasan kezeli a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat, bizalmas adatokat, információkat, bizalmas információkat, dokumentumokat, és minden erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy azok megfelelő védelmét biztosítsák.

A MiniCRM és Felhasználó a bizalmas adatokat, bizalmas információkat csak a szolgáltatás teljesítése céljából használhatják fel, a tudomásukra jutott adatokat, információkat pedig

csak a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve ha a közlésre jogszabály kötelez.

A MiniCRM vállalja, hogy jelen ÁSZF alapján részére átadott valamennyi adat, információ üzleti titoknak minősül, mint ilyen bizalmasan kezelendő, és harmadik személyek tudomására hozni, valamint az ÁSZF-ben meghatározott céltól eltérően felhasználni tilos.

A fenti titoktartási kötelezettség a szolgáltatás fennállta alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig hatályban marad.

A Felhasználó teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. A Felhasználót jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli.

A MiniCRM a Felhasználó által önkéntes adatszolgáltatás keretében rendelkezésére bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeli, kizárólag az egyes Felhasználók azonosításához, illetve a szolgáltatás teljesítéséhez, a sikeres teljesítéshez szükséges mértékben és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 13/A. §-ában meghatározottak szerint használja fel. A Felhasználó személyes adatainak jelen szerződésben meghatározott felhasználásához jelen Szerződés megkötésével egyben hozzájárulását adja.

A MiniCRM köteles a Felhasználó által a MiniCRM rendszerbe rögzített adatokat a Felhasználó kérésére haladéktalanul törölni. Amennyiben a Felhasználó a törlést nem kéri, a szerződés megszűnését követően a MiniCRM a Felhasználó által a MiniCRM rendszerbe rögzített adatokat 90 napig tárolja.

10.1. A szolgáltatás nyilvános helyen történő használata

Amennyiben a Felhasználó a MiniCRM rendszert nyilvános helyen (pl. internetkávézó stb.) használja, a rendszerben megvalósított védelmi intézkedések mellett az adatok védelme érdekében szükség van a Felhasználó közreműködésére is.

Ha fennáll annak a lehetősége, hogy mások is hozzáférnek a Felhasználó által használt számítógéphez, az alábbi biztonsági lépéseket javasolt végrehajtani:

- A bejelentkező képernyőn az Emlékezzen rám! mezőbe ne tegyen pipát
- A böngészőben ne engedélyezze az ideiglenes internet fájlok tárolását
- Ellenőrizze, hogy senki sem figyeljé jelszava megadásakor
- Jelszavát semmilyen körülmények között ne hozza nyilvánosságra
- Amennyiben úgy érzi, hogy illetéktelen személyek megtudták jelszavát, változtassa meg azt
- Ne hagyja sohasem őrizetlenül azt a számítógépet, ahol éppen folyamatban van a MiniCRM használata
- A MiniCRM rendszert minden esetben a Kilépés gomb alkalmazásával, ne pedig a böngésző ablak bezárásával hagyja el

11. Adatvédelem

Felhasználó az ÁSZF elfogadásával egyidejűleg megismeri és elfogadja a MiniCRM Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakat:

<https://www.minicrm.hu/adatvedelem/>

11.1. Kezelt adatok köre

Kezeljük az általad megadott adataidat:

- Név
- Email
- Telefonszám
- Skype név
- Weboldal
- LinkedIn/Facebook profil link
- Számlázási cím, telephely

Naplózzunk adatokat biztonsági okokból:

- Megtekintett oldal/funkció
- Pontos időpont
- IP cím
- Böngésző süti / cookie

Profilt építünk marketing célból:

- Milyen problémára keresel megoldás, miért van szükséged CRM-re?
- Mik a fő döntési szempontjaid?

A profil építés általad megadott adatok alapján történik. Célunk, hogy az általunk küldött üzeneteket valóban érdekesnek, relevánsnak találj. Mi sem szeretünk általános, nem nekünk szóló üzeneteket kapni.

A profil adatok alapján manuálisan, kézzel létrehozott szűrők segítségével célunk, építünk hírleveleket. Nincs automatizált adatfeldolgozással hozott döntés a folyamat során.

Naplózzuk hívásainkat:

- Hívás meta adatok (ki-mikor-kivel beszélt)
- Központi számra érkező hívásokat automatán beolvasott üzenet bejátszása után rögzítjük minőségbiztosítási okokból (reklamáció esetén és véletlenszerűen kiválasztott hívásokat vezetők visszahallgatják és coaching keretében fejlesztik az ügyfélszolgálati csapat képességeit)

Adatfeldolgozóként tároljuk az általad a MiniCRM-be rögzített adatokat. Ezen adatok köre attól függ, hogy milyen mezőket hozol létre és a te felelősséged, hogy azokba milyen adatokat rögzítesz.

11.2. Adatkezelés célja

- Emailben tájékoztatjuk ügyfeleinket az új funkciókról, ingyenes oktatási lehetőségekről és ügyfélkezelésben hasznos ötleteinkről.
- Ha bármikor jelzés érkezik, leiratkoztatjuk a érintett emailcímet.
- Elérhetőségeket és jegyzeteket utolsó kontaktusunktól számított 365 napig őrizzük meg.
- Rendszer használatát biztonsági okokból naplózzuk. Az adatokat különböző részletességgel 365 napig őrizzük meg.
- Adatfeldolgozóként a MiniCRM-re bízott ügyféladatokat a fiók bezárását követő 90 nap után automatikusan töröljük.
- Elérhetőségeket és jegyzeteket utolsó kontaktusunktól számított 3 évig őrizzük meg MiniCRM előfizetők esetén.
- Törvényi előírások miatt személyes adatok egy részét és a kiállított számlákon szereplő adatokat a hatályos jogszabályoknak megfelelő ideig őrizzük (legalább 10 évig, max 15 évig utolsó számla kiállításától számítva).

11.3. Szerepek

Felhasználó által saját MiniCRM rendszerében rögzített személyes adatok szempontjából:

- **Adatkezelő:** MiniCRM felhasználó/ügyfél mint **adatkezelő** szerepel jelen szerződésben. Meghatározza az adatkezelés célját és eszközeit. Dönt az adatkezelésről.
- **Adatfeldolgozó:** MiniCRM Zrt. mint adatfeldolgozó szerepel jelen szerződésben.
 - Adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat.
 - A tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet.
 - Személyes adatokat az adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

11.4. AI adatfeldolgozók megnevezése

Szerver elhelyezés szolgáltatás:

- Név: T-Systems Magyarország Zrt. - Adatpark Budapest
- Cím: 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 13.,
- Telefon: 1400
- E-mail: TS_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu
- Weboldal: <http://www.t-systems.hu/>
- Tárolt adatok: rendszer naplók, CRM rendszerben tárolt adatok.

- Műveletek: rack szekrény szolgáltatás, Internet kapcsolat biztosítás, áram biztosítás.

Web analitika, email, dokumentum kezelés, naptár, telefon kontaktok, táblázat szinkronizáció, célzott reklám megjelenítés:

- Név: Google LLC
- Cím: 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025
- Telefon: N/A
- E-mail: N/A
- Weboldal: <https://www.google.com/>
- Tárolt adatok: weboldal látogatás adatok, levelezés, egyedi szerződések és ajánlatok, naptárbejegyzések, telefon kontaktok, szűrők alapján táblázatokba megosztott adatok, egyedi felhasználó azonosítók, látogató azonosító süti (cookie).
- Műveletek: weboldal látogatási adatok elemzése, A/B teszt futtatás, email szolgáltatás, dokumentum menedzsment, naptár szolgáltatás, telefon kontaktok szinkronizálása eszközök között, online táblázat kezelő, célzott reklámok megjelenítése (retargeting).

Célzott reklám megjelenítés:

- Név: Facebook Inc.
- Cím: 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA
- Telefon: +1 650-543-4800
- E-mail: N/A
- Weboldal: <https://www.facebook.com/>
- Tárolt adatok: weboldal látogatás adatok, egyedi felhasználó azonosítók, látogató azonosító süti (cookie).
- Műveletek: célzott reklámok megjelenítése (retargeting).

Naptár, telefon kontaktok:

- Név: Apple Inc
- Cím: Apple Park, 1 Apple Park Way, Cupertino, California, U.S.
- Telefon: +1 800 220325
- E-mail: N/A
- Weboldal: <https://www.apple.com/>
- Tárolt adatok: naptárbejegyzések, telefon kontaktok.
- Műveletek: naptár szolgáltatás, telefon kontaktok szinkronizálása eszközök között.

Titkosított statikus adatok, adatmentések:

- Név: Amazon Inc
- Cím: 410 Terry Ave. North, Seattle, WA, 98109-5210
- Telefon: +1 (206) 266-1000
- E-mail: N/A
- Weboldal: <https://www.amazon.com/>
- Tárolt adatok: titkosított statikus állományok, titkosított adatmentések.

- Műveletek: statikus tárhely biztosítás (S3), tartalomszolgáltató hálózat / content delivery network (CloudFront).

Ügyfélszolgálati telefonközpont üzemeltetés, hívásrögzítés:

- Név: Minerva-Soft Kft.
- Cím: Infopark sétány 1, "I" Épület, 1117 Budapest
- Telefon: +36 1 8 555 666
- E-mail: support@minervatel.com
- Weboldal: <https://www.minervatel.com/hu/>
- Tárolt adatok: ügyfélszolgálati telefonhívás meta adatok, rögzített telefonhívások.
- Műveletek: hívás irányítás, telefonközpont szolgáltatás, hívás rögzítés.

Tömeges SMS szolgáltatás:

- Név: Opennetworks Kft.
- Cím: Budapest, Fehérvári út 50-52. II. emelet, 1117 Hungary
- Telefon: +36-1-999-6000
- E-mail: info@opennet.hu
- Weboldal: <http://www.opennet.hu/>
- Tárolt adatok: telefonszám, SMS üzenet tartalma és meta adatai
- Műveletek: tömeges SMS szolgáltatás MiniCRM összes ügyfele számára.

Könyvelés:

- Név: DiaKont Ügyviteli és Mérnöki Iroda
- Cím: H-1042 Budapest, Árpád út 90-92.
- Telefon: +36 (1) 272-1572
- E-mail: diakont@diakont.eu
- Weboldal: <http://www.diakont.eu/>
- Tárolt adatok: számlán szereplő vevő és eladó adatok, számla tételek, számla részletes adatai.
- Műveletek: könyvelés, törvényben előírt jelentések és bevallások elkészítése.

Online adatszolgáltatás (számlázó):

- Név: Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)
- Cím: 1134 Budapest, Dózsa György út 128-132.
- Telefon: +36-1-427-3200
- E-mail: N/A
- Weboldal: <https://www.nav.gov.hu/>
- Tárolt adatok: számlán szereplő vevő és eladó adatok, számla tételek, számla részletes adatai.
- Műveletek: online adatszolgáltatás számlázó modulból, adatelemzés, kockázat elemzés, hatósági ellenőrzés.

11.5. Adattovábbítás

Jogosultak és kötelesek vagyunk minden olyan rendelkezésére álló és általunk szabályszerűen tárolt Személyes adatot az illetékes hatóságoknak továbbítani, amely Személyes adat továbbítására minket jogszabály vagy jogerős hatósági kötelezés kényszerít. Ilyen adattovábbítás, valamint az ebből származó következmények miatt az Adatkezelők nem tehetők felelőssé.

Amennyiben szolgáltatásunk üzemeltetését vagy hasznosítását részben vagy egészben harmadik személy számára átadjuk, úgy az általunk kezelt Személyes adatokat részben vagy egészben ezen harmadik személy számára külön hozzájárulásod megkérése nélkül, azonban a megfelelő előzetes tájékoztatásod mellett átadhatjuk az új üzemeltető részére azzal, hogy ezen adattovábbítás téged nem hozhat a jelen Tájékoztató mindenkor hatályos szövegében megjelölt adatkezelési szabályoknál hátrányosabb helyzetbe.

Jelen pont szerinti adattovábbítás esetén az adattovábbítás előtt lehetőséget biztosítunk, hogy az adattovábbítás előtt tiltakozz az adattovábbítás ellen. Tiltakozás esetén adataid a jelen pont szerinti továbbítása nem lehetséges.

Az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint tájékoztatásod biztosítása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezetünk.

11. 6. Hozzájáruló nyilatkozat személyes adatok kezeléséhez

Jelen ÁSZF elfogadásával egyidejűleg a MiniCRM fiók elkészítésénél valamint később MiniCRM-nek megadott saját illetve ügyfeleim személyes adatainak kezeléséhez önkéntes és kifejezett hozzájárulásomat adom.

Adataim rögzítésével egyidejűleg kijelentem, hogy 18. életévemet betöltött, cselekvőképes személy vagyok. Jogi személyeket vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezetet képviselek, és az általam képviselt személy, ill. szervezet képviselőjére és a jelen tájékoztató szerinti adatkezeléshez és adatfeldolgozáshoz szükséges hozzájárulás megadására felhatalmazott, jogosult személy vagyok.

Nyilatkozom, hogy különleges személyes adatot sem a regisztráció során, sem később semmilyen formában nem bocsátok rendelkezésre a MiniCRM számára. Különleges személyes adatnak minősül többek között a **faji, etnikai származás; politikai vélemények; vallási és világnézeti hitek; szakszervezeti tagság; genetikai vagy biometria adatok, melyek alkalmasak a személy beazonosítására; egészségügyi adatok, vagy a szexuális élettellel illetve szexuális irányultsággal kapcsolatos adatok.**

Nyilatkozom, hogy személyi azonosításra alkalmas számot – teljesség igénye nélküli példák: útlevélszám, személyi szám, személyigazolvány szám, lakcímkártya sorszám, jogosítvány sorszám – nem bocsátok rendelkezésre a MiniCRM számára.

Nyilatkozom, hogy ügyfeleim adatait kizárólag a MiniCRM szoftver erre a célra létrehozott felületein keresztül rögzítem, adom meg. Azokat nem küldöm el emailben sem központi (help@minicrm.hu) sem MiniCRM munkatárs közvetlen emailcímére.

Nyilatkozom, hogy MiniCRM rendszeremhez MiniCRM munkatársaknak kizárólag a "tanácsadó meghívása" funkció keresztül biztosítok hozzáférést, "normál" felhasználóként soha nem rögzítem őket.

Hozzájárulásommal tudomásul veszem, hogy a MiniCRM számomra a tevékenységi körével összefüggő reklám tartalmú leveleket, tájékoztatókat, rendezvény meghívókat küldhet és telefonon kereshet.

Az adataim kezeléséhez adott hozzájárulásomat bármikor visszavonhatom, a tájékoztatóban megadott módokon, például a help@minicrm.hu emailcímre küldött kéréssel.

11. 7. Jogos üzleti érdeken alapuló jogalap

Amennyiben űrlap kitöltésével megadod adataidat és jelzed érdeklődésed a MiniCRM iránt, jelentkezésed szerződés előkészítésnek tekintjük. Ebben az esetben a Személyes adatkezelésed jogalapja a GDPR rendelet szerint már jogos üzleti érdeken alapuló jogalap lesz. Ettől a megváltozott jogalaptól a jogaid és a Személyes adataidnak kezelése nem változik meg, ez csak annyi különbséget jelent, hogy a szerződés előkészítése alatt ha nem kéred a folyamat megszüntetését, a szerződés előkészítésének érdekében és céljából a Személyes adataidat továbbra is kezeljük.

11. 8. Előfizetés esetén szerződésen alapuló jogalap

Amennyiben előfizetsz a MiniCRM rendszerre, akkor az Általános Szerződési Feltételekben részletezett feltételek szerint fizetsz elő termékünkre. Ebben az esetben a Személyes adatkezelésed jogalapja a GDPR rendelet szerint már szerződésen alapuló jogalap lesz. Ettől a megváltozott jogalaptól a jogaid és a Személyes adataidnak kezelése nem változik meg, ez csak annyi különbséget jelent, hogy a szerződés fennállása alatt hiába vonod vissza az ingyenes verzió használatához adott hozzájárulásodat a szerződés teljesítésének érdekében és céljából a Személyes adataidat továbbra is kezeljük.

Amint a szerződés teljesül vagy megszűnik, adatkezelésed jogalapja ismét megváltozik és Személyes adataidat a továbbiakban jogszabály alapján kezeljük.

11. 9. Szerződés megszűnését, vagy teljesítését követően jogszabály alapján

A számlán szereplő adatok vonatkozásában jogszabály alapján kötelesek vagyunk továbbra is kezelni Személyes adataidat.

12. Vis maior

Vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, a szerződés létrejötte után bekövetkező, annak teljesítését lehetetlenné tevő esemény, amelyet szerződő felek nem láthattak előre, és nem háríthattak el, és amely nem vezethető vissza egyik fél felróható magatartására sem. Ilyen események lehetnek különösen: szükségállapot, sztrájk, háború, forradalom, terrorista cselekmények, természeti katasztrófa, tűzvész, árvíz, járvány, karantén korlátozások, szállítási embargó stb. Vis maior esetén mindkét fél mentesül a szerződés teljesítésének kötelezettsége alól.

13. Szerződés megszűnésének esetei

A Felhasználó jelen szerződést azonnali hatállyal felmondhatja külön indoklás nélkül.

Ebben az esetben a MiniCRM az előre kifizetett előfizetési díj arányos részét 30 napon belül visszatéríti a számára, amennyiben a Felhasználó kifizette esetleges tartozását.

MiniCRM azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést az alábbi esetekben:

- Felhasználó az esedékes szolgáltatási-díjfizetési kötelezettségével 30 napot meghaladóan késedelembe esik;
- 60 napot meghaladó vis maior esete;
- ha a Felhasználó a szerződés rendelkezéseit súlyosan megsérti;
- ha a Felhasználó olyan magatartást tanúsít, amely a MiniCRM – illetve az egyes Felhasználók – jogos érdekeit, különösen a MiniCRM jóhírnevét sérti, vagy magatartása eredményeként a szerződés további fenntartása a MiniCRM részéről nem várható el;
- ha utóbb kiderül, hogy Felhasználó által a regisztráció során megadott adatok nem felelnek meg a valóságnak, illetve az ÁSZF rendelkezéseinek;
- ha Felhasználó a MiniCRM-et egyéb módon megteveszti.

A szerződés rendkívüli felmondása kizárólag írásban – a szerződésszegő félnek a regisztráció során megadott email címre küldött emailben – történhet.

A MiniCRM rendszerben rögzített adatok tulajdonosa a Felhasználó, így a szerződés bármely fél általi felmondása esetén a bevitt adatokat a MiniCRM díjmentesen a Felhasználó rendelkezésére bocsátja XML formátumban, amint a Felhasználó rendezi a számláját.

A Felhasználó ezután jogosult más üzemeltető támogatását igénybe venni, azonban a szoftver forráskódjához nem férhet hozzá. A felek a szerződés megszűnésekor egymással szemben teljes körűen elszámolnak.

14. Vitás kérdések rendezése

Felhasználó esetleges panaszaival MiniCRM-et az alábbi elérhetőségek egyikén keresheti fel: telefon: +36 (1) 999-0402, email: help@minicrm.hu. A Felhasználó elfogadja, hogy a MiniCRM ügyfélszolgálat kizárólag a 14 napos tesztidőszakukat töltő Felhasználóknak, illetve az aktív Rendszerrel rendelkező aktív Felhasználóknak áll a rendelkezésére; tehát azoknak, akiknek nincs számlatartozásuk, illetve amennyiben korábbi számlatartozás miatt a Rendszerük felfüggesztésre került, kizárólag a felfüggesztés feloldása után. Egyéb személyek kiszolgálását a MiniCRM ügyfélszolgálat megtagadhatja. Telefonon a Felhasználók munkanap 9.00 és 17.00 óra között kereshetik fel a MiniCRM ügyfélszolgálatát.

MiniCRM-nek és Felhasználónak meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük jelen szerződés keretében vagy a szerződéssel kapcsolatban merült fel. Minden, a szerződés megkötése után felmerülő, a szerződés teljesítését akadályozó körülményről a felek kölcsönösen kötelesek egymást a körülmény tudomásukra jutását követően haladéktalanul tájékoztatni.

Ha az érintett felek az említett közvetlen tárgyalások megkezdésétől számított 30 napon belül nem tudják megoldani a szerződés alapján vagy ezzel összefüggésben keletkezett jogvitájukat, úgy a felek a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Budapest, 2018. május 8.