

Hatályos: 2020. július 1. napjától

GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS ÜZLET- SZABÁLYZATA



GIRODirect Szolgáltatási szerződés melléklete

Oldalak száma: 55

1054 Budapest, Vadász utca 31.

Telefon: (1) 428-5600, (1) 269-2270

Fax: (1) 269-5458

www.giro.hu



GIRO

ISO9001
tanúsított

Tartalomjegyzék

1.	A SZOLGÁLTATÓ BEMUTATÁSA.....	5
2.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA	5
3.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA.....	5
3.1.	TÁRGYI.....	5
3.2.	SZEMÉLYI	5
3.3.	IDŐBELI	5
3.4.	TERÜLETI	5
4.	A JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS	6
4.1.	A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE.....	6
4.2.	A GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE.....	7
5.	A SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA.....	7
5.1.	A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA	7
5.2.	A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES SZOLGÁLTATÁSOK	8
5.2.1.	<i>GIROLock szolgáltatás.....</i>	8
5.2.2.	<i>GIROHáló szolgáltatás.....</i>	8
5.3.	GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS.....	8
5.4.	A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK .9	
5.4.1.	<i>Telepítés.....</i>	9
5.4.2.	<i>Oktatás.....</i>	10
5.4.3.	<i>Az üzleti adatok elérhetősége.....</i>	10
5.4.4.	<i>Az alkalmazás fejlesztése.....</i>	10
5.5.	SZUPPORT SZOLGÁLTATÁS	11
5.5.1.	<i>Helpdesk.....</i>	11
5.5.2.	<i>Karbantartás.....</i>	11
5.5.3.	<i>Verzióváltás (upgrade).....</i>	11
5.6.	ARCHIVÁLT ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK.....	12
6.	A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA, FELTÉTELEI	12

6.1.	CSATLAKOZÁS.....	12
6.2.	REGISZTRÁCIÓ.....	13
6.3.	ÁTADOTT INFORMATIKAI RENDSZER	13
6.4.	ADATÁTVITEL	13
6.4.1.	<i>Adatátvitel az Ügyfél által biztosított eszközökkel.....</i>	<i>13</i>
6.4.2.	<i>Adatátvitel a GIRO Zrt. által biztosított eszközökkel.....</i>	<i>14</i>
6.5.	SZERZŐI JOGOK	14
7.	A SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGE, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA.....	15
8.	A SZOLGÁLTATÁSOK SZÜNETELTETÉSE.....	15
8.1.	GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE.....	15
8.1.1.	<i>A GIRO Zrt. érdekkörében bekövetkező okból.....</i>	<i>15</i>
8.1.2.	<i>Az Ügyfél kezdeményezésére.....</i>	<i>15</i>
8.1.3.	<i>Egyéb.....</i>	<i>16</i>
8.2.	GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE	16
9.	A SZOLGÁLTATÁSOK KORLÁTOZÁSA.....	17
9.1.	GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA.....	17
9.1.1.	<i>Ügyfél kezdeményezésére.....</i>	<i>17</i>
9.1.2.	<i>GIRO Zrt. kezdeményezésére.....</i>	<i>17</i>
9.2.	GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA	17
10.	A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI, FELTÉTELEI, MÓDJA.....	18
10.1.	JOGUTÓDLÁS.....	18
10.2.	GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE	18
10.3.	EGYEBEK.....	18
10.3.1.	<i>Cím, Név, Jogszabályi változás.....</i>	<i>18</i>
10.3.2.	<i>Teljesítési hely módosítása.....</i>	<i>19</i>
10.3.3.	<i>Üzletszabályzat módosítása.....</i>	<i>19</i>
11.	FELELŐSSÉGI VISZONYOK	19
11.1.	AZ ÜGYFÉL ÉS/VAGY SZERVEZETI EGYSÉGE FELELŐSSÉGE	19
11.1.1.	<i>Az Ügyfél és/vagy szervezeti egysége technikai felelősségi határai.....</i>	<i>19</i>
11.1.2.	<i>Az Ügyfél pénzügyi felelőssége.....</i>	<i>20</i>

11.1.3.	<i>Az Ügyfél és/vagy szervezeti egysége felelősségi köre jótállás és Szavatosság tekintetében.....</i>	21
11.2.	A GIRO ZRT. FELELŐSSÉGE.....	21
11.2.1.	<i>A GIRO Zrt. technikai felelőssége.....</i>	21
11.2.2.	<i>A GIRO Zrt. pénzügyi felelőssége.....</i>	22
11.2.3.	<i>A GIRO Zrt. felelősségi köre jótállás és Szavatosság tekintetében.....</i>	23
11.3.	VIS MAIOR.....	23
11.4.	ALVÁLLALKOZÓÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	24
12.	A HELPDESK MŰKÖDÉSE	24
12.1.	ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....	24
12.2.	HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK A MÓDJA.....	24
13.	ÜGYFÉLKAPCSOLAT.....	25
13.1.	ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....	25
14.	PANASZOK KEZELÉSÉNEK MÓDJA	25
15.	AZ ÜGYFÉL JOGAI A GIRO ZRT. HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	26
16.	A DÍJFIZETÉST ÉRINTŐ ELJÁRÁSOK	26
16.1.	SZÁMLÁZÁS	26
16.1.1.	<i>GIRODirect szolgáltatás.....</i>	26
16.2.	ESEDÉKESÉG	27
16.2.1.	<i>GIRODirect.....</i>	27
16.2.2.	<i>GIRODirect plus.....</i>	27
16.3.	FIZETÉSI FELTÉTELEK.....	27
16.4.	SZÁMLAREKLAMÁCIÓ.....	28
16.5.	A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK VÁLTOZÁSÁNAK KÖZZÉTÉTELE.....	29
17.	SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI.....	29
17.1.	FELMONDÁS ESETEI.....	29
17.1.1.	<i>Közös megegyezés.....</i>	30
17.1.2.	<i>Rendes felmondás.....</i>	30
17.1.3.	<i>Rendkívüli felmondás.....</i>	30
18.	AZ ADATKEZELÉS SZABÁLYAI, TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG	31
18.1.	ADATKEZELÉS.....	31

18.2.	TITOKTARTÁS	33
19.	ALKALMAZANDÓ JOG	33
20.	VITÁK RENDEZÉSE, JOGVITÁK KEZELÉSE.....	33
21.	KAPCSOLATTARTÁS ÉS ÉRTESÍTÉSEK SZABÁLYAI	34
21.1.	ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE	34
21.2.	ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE.....	35
21.3.	INFORMATIKAI ESZKÖZÖK VÁLTOZÁSA	35
22.	MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK	37
	ALAPFOGALMAK.....	37
	GIRODIRECT ÉS GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁLYZATA.....	42
	AZ ÜGYFÉL ÁLTAL BIZTOSÍTANDÓ SZÜKSÉGES TECHNIKAI FELTÉTELEK.....	44
	REGISZTRÁCIÓS ADATLAP AZ ELECTRA ÜGYFÉLPROGRAMHOZ	45
	GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELŐ.....	49
	GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE.....	50
	GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	51
	ELSZÁMOLT CSOPORTOS ÁTUTALÁSI TRANZAKCIÓK VISSZAKERESÉSE IGÉNYBEJELENTÉS	53
	ELSZÁMOLT CSOPORTOS KÉSZPÉNZ-KIFIZETÉSI TRANZAKCIÓ VISSZAKERESÉSE IGÉNYBEJELENTÉS	54
	ELECTRA FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV	55
	VICA FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV	56

1. A SZOLGÁLTATÓ BEMUTATÁSA

név:	GIRO Elszámolásforgalmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: GIRO Zrt.)
cégjegyzékszám:	cg-01-10-041159
cégjegyzéket vezető bíróság:	Fővárosi Törvényszék
székhely:	1054 Budapest, Vadász u. 31.
minősítés:	ISO9001:2008
adószám:	10223257-2-41
bankszámlaszám:	10300002-10011337-49020010
honlap címe:	www.giro.hu

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen Üzletszabályzat célja, hogy a GIRODirect és a GIRODirect Plus szolgáltatásokat ismertesse, működésük és működtetésük feltételeit rögzítse és azt azonos feltételekkel biztosítsa valamennyi szerződött Ügyfele számára, továbbá összhangban a vonatkozó jogszabályokkal szabályozza a szolgáltatást nyújtó, illetve igénybevevő jogait és kötelezettségeit.

Jelen Üzletszabályzat a GIRODirect és a GIRODirect Plus szolgáltatás általános szerződési feltételeit is tartalmazza.

3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

3.1. TÁRGYI

Tárgyi hatálya kiterjed a GIRODirect és GIRODirect Plus szolgáltatásra.

3.2. SZEMÉLYI

Alanyi hatálya kiterjed a GIRODirect, illetve GIRODirect Plus szolgáltatásra szerződött Ügyfélre, az Ügyfél szervezeti egységére, a Fizető Félre, valamint a GIRO Zrt.-re, együttesen Felekre.

3.3. IDŐBELI

Jelen Üzletszabályzat 2020. július 1-től válik hatályossá, és határozatlan időre szól.

3.4. TERÜLETI

Földrajzi hatálya Magyarország területe.

4. A JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS

4.1. A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

Az Ügyfél és a GIRO Zrt. között a GIRODirect szolgáltatási jogviszony Szolgáltatási Szerződés megkötésével jön létre, amelynek elválaszthatatlan mellékletét képezi jelen Üzletszabályzat, valamint a Bankközi Klíring Rendszer (a továbbiakban: BKR) Üzletszabályzata.

A GIRO Zrt. a GIRODirect Szolgáltatási Szerződést kizárólag önálló jogi személyiségű gazdálkodó szervezettel, és/vagy az Államháztartásról szóló törvény szerint a Magyar Államkincstár (a továbbiakban: Kincstár) számlavezetési körébe tartozó intézménnyel köt. A Szolgáltatási Szerződés megkötésének feltétele, hogy a gazdálkodó szervezet, vagy az intézmény részére Klíringtag fizetési számlát vezessen.

A GIRODirect Szolgáltatási Szerződés Ügyfél és - amennyiben a szolgáltatás ellenértékét más szervezet fizeti ki - az Ügyfél és a Fizető Fél (a továbbiakban: Fizető Fél) jogszerű képviselői általi aláírása egyúttal az Üzletszabályzat elfogadásának is minősül.

Amennyiben az Üzletszabályzat és a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés egyes kérdéseket eltérően szabályoz, akkor a Szolgáltatási Szerződés előírásai a meghatározóak.

A GIRO Zrt. GIRODirect szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére, illetve a Számlavezető, továbbá az Ügyfél engedélyével az Ügyfél olyan önállóan működő, vagy önállóan működő és gazdálkodó szervezeti egységei (pl.: telephelyek, fiókok) részére, amelyeket a Szerződő Felek az Ügyfél Szolgáltatási Szerződése keretében teljesítési helyként megjelölnek. Ebben az esetben a Szolgáltatási Szerződés tartalmazza azon szervezeti egységek alapadatait - mint teljesítési helyeket -, amelyek a GIRODirect szolgáltatást igénybe veszik.

A GIRODirect Szolgáltatási Szerződés megkötésének előfeltételei:

- a) Az Ügyfélnek a GIRODirect szolgáltatás, valamint a BKR szolgáltatás keretében nyújtott közvetlen csoportos üzenetek benyújtása igénybevétele tárgyában Számlavezetője engedélyével kell rendelkeznie, mely engedély egy eredeti példányát a GIRO Zrt. részére köteles átadni.
- b) Az Ügyfélnek GIRODirect szolgáltatás igénybevételehez a GIRO Zrt. által nyújtott GIROLock szolgáltatásra szerződést szükséges kötnie. A GIROLock szolgáltatás a biztonságos adatforgalom és azonosítás lebonyolítását biztosítja.
- c) A GIRODirect szolgáltatási szerződést kötő Ügyfélnek az adatátvitelt biztosító GIRODirect Plus szolgáltatást, vagy amennyiben az előzetes technikai felmérés ezt lehetővé teszi a GIROHáló Szolgáltatási Szerződés keretében XS-Net csomagot meg kell rendelnie. Ezen Ügyfelek azon szervezeti egysége(i) részére, amelyek a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés szerint teljesítési helynek minősülnek, szintén szükséges a GIRODirect Plus szolgáltatás, vagy a GIROHáló Szolgáltatási Szerződés keretében XS-Net csomag megrendelése.

A GIRO Zrt. az engedély kézhezvételét és a kapcsolódó előfeltételek teljesülését követő 7 (hét) munkanapon belül a GIRODirect Szolgáltatási Szerződést, továbbá a szolgáltatás igénybevételehez szükséges

GIROLock Szolgáltatási Szerződést és a GIRODirect Plus megrendelőt vagy a GIROHáló Szolgáltatási Szerződést aláírásra postai úton az Ügyfél részére megküldi. A Szolgáltatási Szerződésekkel egyidejűleg a GIRO Zrt. az Ügyfél részére megküldött kísérlévlben megadja a Szerződések mellékletét képző Üzletszabályzatokat, az Electra ügyfélprogram Kezelői Kézikönyve és DEMO programja GIRO honlapon történő elérhetőségének helyét.

A GIRO Zrt.-nek kötelessége a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés megkötése, ha a szerződést kezdeményező Ügyfél a jelen pontban előírt feltételeket teljesíti, illetve jogában áll a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés megkötésének megtagadása, amennyiben azokat nem teljesíti, továbbá ha az Ügyfél két írásbeli megkeresés ellenére sem jelez vissza a szerződéskötéssel kapcsolatos tájékoztatásra vagy a már elküldött szerződések 60 napon belül nem küldi vissza aláírva.

4.2. A GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

Amennyiben 2015. április 1. előtt GIRODirect szolgáltatási szerződést kötött Ügyfél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége(i) a GIRODirect szolgáltatást a GIRODirect Plus szolgáltatáson keresztül kívánja igénybe venni, úgy az erre vonatkozó jogviszony létrejöttét oly módon kezdeményezheti, hogy a jelen Üzletszabályzat **3. számú függelékében** található nyomtatványt 2 példányban kitölti, és a GIRO Zrt. részére postai úton, vagy - ha a Felek ezt külön megállapodásban rögzítik -, akkor elektronikus úton megküldi.

A megrendelést a GIRO Zrt. írásban a fenti módok egyikén igazolja vissza.

A megrendelés és annak visszaigazolása a Felek között a GIRODirect Plus szolgáltatásra szolgáltatási szerződést hoz létre.

5. A SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA

5.1. A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

A GIRO Zrt. jelen Üzletszabályzatban és az Electra ügyfélprogram Kezelői Kézikönyvében meghatározott módon és feltételekkel a GIRODirect szolgáltatásán keresztül komplex informatikai, üzemeltetési és háttérműveleti tevékenységet végez ügyfelei részére. Ennek keretében a GIRO Zrt. a következő kiemelt feladatokat látja el:

- a) olyan informatikai rendszert - Electra ügyfélprogramot - biztosít az Ügyfélnek, illetve az Ügyfél szervezeti egységének, amelyen keresztül az Ügyfél az alábbiakban megadott fizetési megbízásait közvetlenül a GIRO Zrt.-hez, illetve a Számlavezetőhöz tudja eljuttatni, továbbá a Számlavezetővel egyéb pénzügyi üzeneteket, üzenetváltásokat tud végrehajtani ellenőrzött módon;
 - i. a GIRO Zrt.-nek átadott csoportos fizetési üzenetek feldolgozását, a címzettek részére történő továbbítását (elszámolását) és a címzettekől kapott értesítők továbbküldését a GIRO Zrt. a BKR Üzletszabályzatában és annak mellékleteiben rögzítettek szerint hajtja végre;
 - ii. a GIRO Zrt. az egyedi forint átutalások, beszédések és devizatranszakciók, valamint a levelek Számlavezetőhöz, illetve a kivonatok, a levelek Számlavezetőtől történő továbbításán, valamint ezek 5.6 pontban meghatározott ideig történő archiválásán felül további tevékenységet nem végez;

- b) az Electra ügyfélprogram hatályos Kezelői Kézikönyvében meghatározott funkciók elérhetőségét biztosítja;
- c) alvállalkozók bevonásával elvégzi az Electra rendszer szupportját és fejlesztését.

5.2. A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES SZOLGÁLTATÁSOK

5.2.1. GIROLOCK SZOLGÁLTATÁS

A GIROLock szolgáltatás a GIRO Zrt. PKI technológiára épülő hitelesítés szolgáltatása, amelyet saját, illetve zárt ügyfél- és felhasználói kör számára nyújt.

A GIRO Zrt. a szolgáltatás keretében tanúsítványokat bocsát ki, amelyek

- a) elektronikus aláírásra használhatók, ezáltal biztosítva az adatok sértetlenségét, hitelességét és letagadhatatlanságát;
- b) csatornát titkosítanak, ezzel biztosítva az adatok, információk bizalmasságát;
- c) autentikációra alkalmasak, amellyel felhasználó- vagy eszközazonosítást valósítanak meg.

Az Electra ügyfélprogramba történő belépéshez és az abban indított megbízások aláírásához szükséges felhasználói tanúsítvány használatát a GIRO Zrt. tanúsítványhordozó eszközökön – GIROLock chipkártya vagy mobil telefonra telepített ViCA alkalmazás (a továbbiakban együtt: tanúsítványhordozó eszköz) – teszi lehetővé az ügyfelek felhasználói részére.

A ViCA alkalmazás a GIROLock chipkártyához hasonlóan egy tanúsítvány tárolására és használatára képes alkalmazás, amely mobiltelefonra a Play Áruházból ingyenesen tölthető le. A ViCA alkalmazásban a kártyához hasonlóan GIROLock tanúsítvány kerül tárolásra.

A tanúsítványt és annak használati módját, valamint szabályait és díjait a GIROLock Szolgáltatási Szerződés és Üzletszabályzata tartalmazza.

5.2.2. GIROHÁLÓ SZOLGÁLTATÁS

A GIRODirect szolgáltatást biztosító informatikai központi alkalmazás elérését a GIRO Zrt. által üzemeltetett GIROHáló teszi lehetővé. Az Ügyfél, valamint az Ügyfél szervezeti egysége, a jelen Üzletszabályzat 6.4 pontjában rögzítettek szerint csatlakozik.

5.3. GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS

A GIRO Zrt. az Ügyfél megrendelése alapján az Ügyfél Electra ügyfélprogramot futtató számítógépe és az Electra szerver közötti adatátvitelhez a Társszolgáltató/k által működtetett hálózaton keresztül biztosítja az adatátviteli hálózatot. Ehhez az Ügyfél részére kommunikációs végponti eszközöket biztosít, továbbá az Ügyfél végpontokon ezen kommunikációs eszközökre épülő szolgáltatás számítástechnikai támogatását adja.

A szolgáltatás igénybevételének módját jelen Üzletszabályzat 4.2, és a 6.4 pontja, díjazását a **3. számú melléklet** rögzíti. A szolgáltatás részletes leírását a jelen Üzletszabályzat **5. számú függelék**e tartalmazza.

5.4. A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

5.4.1. TELEPÍTÉS

Az átadott eszközök telepítését a GIRODirect Szolgáltatás Díjszabályzatában (jelen Üzletszabályzat **3 számú melléklet**) meghatározott díj ellenében a GIRO Zrt., vagy Alvállalkozója – mint közvetített szolgáltatást végző útján – látja el.

A GIRO Zrt. a Felek által aláírt GIRODirect Szolgáltatási Szerződés kézhezvételétől számított 30 (harminc) munkanapon belül a telepítést végrehajtja, az alábbi feltételek teljesülése esetén:

- a) az Ügyfél a GIROLock Szolgáltatási Szerződést aláírta,
- b) az Ügyfél GIROLock tanúsítványhordozó eszközt használó munkavállalói Adatkezelési nyilatkozatát a GIRO Zrt. részére postai úton, 1 eredeti példányban megküldte,
- c) az adatátvitel biztosítása érdekében
 - i. az Ügyfél a GIRODirect Plus megrendelést 2 eredeti példányban megküldte,
 - ii. vagy a GIROHáló Szolgáltatási Szerződést aláírta és az XS-Net csomag megrendelést 1 eredeti példányban megküldte,
- d) az Ügyfél a telepítés technikai feltételeit és végrehajthatóságát ezen időtávon belül biztosítja.

Amennyiben a telepítést az Ügyfél által engedélyezett szervezeti egységénél kell végrehajtani, akkor a telepítés:

- a) az Ügyfél GIRODirect Szolgáltatási szerződése 4. számú mellékletének,
- b) a GIROLock tanúsítványhordozó eszközt használó munkavállalók Adatkezelési nyilatkozatának,
- c) az adatátvitel biztosítása érdekében
 - i. az Ügyfél a GIRODirect Plus megrendelőjének,
 - ii. vagy a GIROHáló Szolgáltatási Szerződés és az XS-Net csomag megrendelőjének

GIRO Zrt. általi kézhezvételétől számított 30 (harminc) munkanapon belül teljesül.

A 30 (harminc) munkanapon belüli teljesüléshez szükséges technikai feltételek, így a jelen Üzletszabályzat 1. számú függelékében, illetve XS-Net csomag rendelése esetén a GIROHáló Szolgáltatás Üzletszabályzatában rögzítettek biztosításáért az Ügyfél felel.

Az Ügyfél írásos megrendelése alapján a GIRO Zrt., vagy Alvállalkozója mindent megtesz annak érdekében, hogy jelen Üzletszabályzat **3. számú mellékletében** meghatározott sürgősségi díj ellenében, a megrendeléstől számított 7 (hét) munkanapon belül az Ügyfélnél és/vagy szervezeti egységénél a telepítést teljesítse. Amennyiben a sürgősséggel kért telepítés 7 (hét) munkanapon belül nem kerül végrehajtásra, a GIRO Zrt. a sürgősségi díjat nem számítja fel.

A telepítés pontos ideje az Ügyféllel, illetve az Ügyfél szervezeti egységével közösen kerül meghatározásra.

Az alkalmazás szoftver verzióváltása (upgrade) esetén, az új verzió telepítése az alábbiak szerint történhet:

- ✓ az Electra szerveren keresztül, a kliensek szerverre történő bejelentkezésekor automatikusan,
- ✓ a GIRO Zrt. honlapjáról történő letöltés útján,
- ✓ közvetett módon, helyi telepítéssel.

A verzióváltás végrehajtásának módját a GIRO Zrt. a verzióváltásról szóló tájékoztató levelében adja meg.

5.4.2. OKTATÁS

A rendszer használatának oktatását a GIRO Zrt., vagy Alvállalkozója végzi el a rendszer telepítésével egyidejűleg. A telepítés során végrehajtott oktatás díját a telepítési díj tartalmazza.

A GIRO Zrt. interaktív oktató videót tesz közzé honlapja zárt területén. Ennek elérhetőségéről levélben tájékoztatja az Ügyfelet, illetve a későbbiekben az Ügyfél erre irányuló kérése esetén írásban ad tájékoztatást az oktató videó elérhetőségéről az Ügyfél részére.

Amennyiben az Ügyfél a telepítést követően munkatársa(i) részére további oktatást igényel, a GIRO Zrt. vállalja, hogy a GIRODirect Szolgáltatás Díjszabályzatában (jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklet**) meghatározott díj ellenében, 3-4 (három – négy) oktatási órából álló, programkezelői tanfolyamot szervez.

5.4.3. AZ ÜZLETI ADATOK ELÉRHETŐSÉGE

A GIRO Zrt. az Electra szerveren 180 naptári napig díjmentesen lehetőséget biztosít Ügyfeleinek és az Ügyfél szervezeti egységeinek az Electra ügyfélprogramon beküldött csoportos és egyedi megbízásaik és az azokra kapott válaszállományok, továbbá a Számlavezető által küldött kivonatok elérhetőségére, ügyfélprogramba történő visszatöltésére.

Azaz ha valamilyen probléma miatt (pl. PC meghibásodása, ügyféloldali mentés elvesztése) ügyfél oldalon nem érhetőek el a már beküldött, illetve kapott adatok, akkor az Electra ügyfélprogram megbízási csomag(ok) visszatöltése funkciójával lehetőség van a kiválasztott időintervallumba eső megbízások visszatöltésére a szerverről az ügyfélprogramba. A visszatöltés pontos menetét az Electra ügyfélprogram Kezelői Kézikönyve tartalmazza.

A fenti tranzakciókat és állományokat a GIRO Zrt. 180 nap elteltével archiválja. Az archivált állományokból a jelen Üzletszabályzat 5.6 pontjában foglaltak szerint lehet visszakeresést igényelni.

5.4.4. AZ ALKALMAZÁS FEJLESZTÉSE

A GIRO Zrt. a Számlavezető, vagy a Számlavezető előzetes írásbeli jóváhagyásával az ügyfél írásbeli megkeresése alapján egyedi fejlesztési igényeket is teljesít. A megkeresésnek elválaszthatatlan részét képezi a pontos követelmény meghatározás, amelyet a GIRO Zrt. Alvállalkozó bevonásával megvizsgál. Amennyiben a fejlesztési igény megvalósítható, úgy a GIRO Zrt. a Számlavezetővel, vagy a Számlavezetővel és az Ügyféllel egyedi Együttműködési Megállapodást köt a fejlesztésre vonatkozóan.

5.5. SZUPPORT SZOLGÁLTATÁS

A GIRO Zrt. Alvállalkozók bevonásával a szupport szolgáltatás keretében az alábbiakban részletezett telefonos és helyszíni támogatási (helpdesk), karbantartási és rendszerfrissítési (upgrade) szolgáltatást nyújt a GIRODirect és a GIRODirect Plus szolgáltatását érintően.

5.5.1. HELPDESK

A helpdesk tevékenység keretében végzett támogatás kiterjed ügyviteli szinten az alkalmazás rendeltetésszerű használatának ismertetésére, az üzenetszabványok értelmezésére, a csoportos átutalások, beszédések, valamint az egyedi forint- és devizatranszakció küldésének üzemidejével/rendjével kapcsolatos tanácsadásra, a sikeresen elküldött megbízások státuszáról történő felvilágosításra, valamint az ügyfélprogram működési környezetének elemzésére és a kommunikációs szolgáltatás támogatására.

5.5.2. KARBANTARTÁS

Karbantartási szolgáltatás keretében a GIRO Zrt. és/vagy a Szállító az Electra rendszerben észlelt, illetve bejelentett hibajavításokat és a rendszert érintő módosításokat végzi el.

Amennyiben az ügyfélprogram működési környezetével kapcsolatos problémát a telefonon nyújtott támogatás során – az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége munkatársával együttműködve – a GIRO Zrt. Alvállalkozója elhárítani nem tudja, úgy a GIRO Zrt.-nek jogában áll a Szállító – mint közvetített szolgáltatást végző – bevonása, amely elsősorban szintén telefonos kapcsolat segítségével kísérli meg a probléma megoldását. Ennek sikertelensége esetén a GIRO Zrt. Alvállalkozója, vagy a Szállító az Ügyféllel, illetve az Ügyfél szervezeti egységével egyeztetett időpontban a helyszínen hárítja el a hibát. Amennyiben a helyszíni hibaelhárítást az Ügyfél hibájából kell elvégezni, azt a GIRO Zrt. díj ellenében hajtja végre. Ennek díját a GIRODirect és GIRODirect Plus Szolgáltatások Díjszabályzata (jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklete** tartalmazza).

5.5.3. VERZIÓVÁLTÁS (UPGRADE)

A GIRO Zrt. joga és kötelezettsége a felhasználók követelményeinek figyelembevételével a szolgáltatást biztosító ügyfélprogram korszerűsítése, az ügyfélprogram upgrade-jének végrehajtása.

A verzióváltást a GIRO Zrt. a szolgáltatás szupport tevékenysége keretében végzi el.

Az Ügyfél köteles a GIRO Zrt. által rendelkezésre bocsátott mindenkori legújabb ügyfélprogram verzió használatára.

Az ügyfélprogram verzióváltásáról és telepítésének módjáról a GIRO Zrt. az Ügyfelet és a Számlavezetőt elektronikus úton értesíteni köteles a váltást megelőzően legalább 1 (egy) héttel.

5.6. ARCHIVÁLT ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

A GIRO Zrt. az Ügyfél által az Electra ügyfélprogramon keresztül küldött csoportos üzenetek kötegeit, az egyedi forint- és devizatranzakciókat, a kivonatokat, valamint a válasz állományokat az 5.4.3 pontban részletezett határidőn túl archiválja, melyet a fizetési műveletből eredő követelés polgári jogi elévülési idejéig jogosult kezelni és megőrizni.

Az Ügyfél a GIRO Zrt. archivált adatbázisából információkat csak a Számlavezetője útján kérhet.

A GIRO Zrt. a Számlavezető írásos megkeresése (jelen Üzletszabályzat **6., 7. számú függeléke**) alapján a meghatározott csoportos üzeneteket a GIRODirect Szolgáltatás Díjszabályzatában (jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklet**) rögzített díj ellenében visszakeresi, és a Számlavezető részére megküldi. A visszakeresés díjáról szóló számlát a GIRO Zrt. a szolgáltatást igénybevevő Ügyfél részére állítja ki.

6. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA, FELTÉTELEI

A GIRO Zrt.-t megilleti az a jog, hogy a szolgáltatás igénybevétele feltételeit a szerződéskötést megelőzően előírja és mindaddig, amíg ezek a feltételek nem teljesülnek, a szolgáltatás nyújtását megtagadja. A feltételek szerződéskötést követő módosítására a GIRO Zrt. egyoldalúan nem jogosult.

Az Ügyfél késedelme a feltételek biztosításában a GIRO Zrt. egyidejű szolgáltatási késedelmét kizárja.

6.1. CSATLAKOZÁS

A GIRO Zrt. az alábbi feltételek megléte esetén köteles elősegíteni a szolgáltatáshoz történő csatlakozást és jelen Üzletszabályzatban meghatározott eszközöket biztosítani és szolgáltatásokat nyújtani:

a) Ügyfél esetén:

- i. a Számlavezető írásos engedélye,
- ii. aláírt GIRODirect, és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges GIROLock Szolgáltatási Szerződés,
- iii. a GIROLock tanúsítványhordozó eszközt használó munkavállalók aláírt Adatkezelési nyilatkozatai,
- iv. adatátviteli kapcsolat biztosítására
 - o vagy GIRODirect Plus szolgáltatás írásos megrendelése (jelen Üzletszabályzat **3. számú függelék**),
 - o vagy XS-Net csomag megrendelése esetén aláírt GIROHáló Szolgáltatási szerződés.

b) Az Ügyfél szervezeti egységének csatlakozása esetén

- i. a Számlavezető írásos engedélye,
- ii. az Ügyfél szervezeti egységére vonatkozó adatokat tartalmazó, az Ügyfél GIRODirect Szolgáltatási szerződésének 4. számú melléklete,
- iii. a GIROLock tanúsítványhordozó eszközt használó munkavállalók aláírt Adatkezelési nyilatkozatai,

iv. adatátviteli kapcsolat biztosítására

- o vagy GIRODirect Plus szolgáltatás az Ügyfél általi írásos megrendelése (jelen Üzletszabályzat **3. számú függelék**),
- o vagy XS-Net csomag írásos megrendelése.

A GIRO Zrt. a Szolgáltatást maga vagy Alvállalkozója által elvégzett sikeres telepítést követően azonnali hatállyal nyújtja.

6.2. REGISZTRÁCIÓ

Az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége a szolgáltatás igénybevétele, illetve elérhetősége érdekében jelen Üzletszabályzat **2 számú függelékében** megadott formanyomtatványt köteles kitölteni. Az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége által megadott adatokat a GIRO Zrt. a szolgáltatást támogató informatikai rendszerébe (Electra rendszerbe) rögzíti, és ezáltal biztosítja annak az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége általi elérhetőségét.

A GIRO Zrt.-nek joga van az Electra rendszerben történő regisztráció feladatait a Számlavezetővel történő megállapodással a Számlavezetőre átruházni (a továbbiakban: Külső Regisztrációs Szervezet). Ekkor az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége a Számlavezető által előállított és részére megküldött formanyomtatványon köteles adatait megadni.

6.3. ÁTADOTT INFORMATIKAI RENDSZER

A szolgáltatást elősegítő informatikai rendszer egy kliens-szerver architektúrájú Electra elnevezésű rendszer.

A rendszer leírását és felhasználói szintű ismertetését az Electra ügyfélprogram Kezelői Kézikönyve, az interaktív oktatóvideó, továbbá a rendszerben elérhető help felület tartalmazza.

Az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége kötelezettsége a Felhasználók részére az átadott informatikai rendszert érintő előírások ismertetése, betartatása.

6.4. ADATÁTVITEL

Az Electra ügyfélprogramot futtató számítógép és a GIRODirect szolgáltatást biztosító informatikai központi alkalmazás közötti adatátvitel, vagy az Ügyfél, vagy a GIRO Zrt. által biztosított kommunikációs eszközökkel valósítható meg.

6.4.1. ADATÁTVITEL AZ ÜGYFÉL ÁLTAL BIZTOSÍTOTT ESZKÖZÖKKEL

Az adatátvitel az Ügyfél által biztosított ISDN vagy Hayes kompatibilis modem igénybevételel ISDN, vagy analóg telefonvonalon keresztül valósul meg.

Az ISDN és az analóg telefonvonalon keresztüli adatátviteli kapcsolat alkalmazását a GIRO Zrt. a technológia – eszközgyártók és a telekomszolgáltatók általi – támogatásának fokozatos megszüntetése miatt 2020. október 31-ig teszi lehetővé, ezt követően már csak a 6.4.2. pontban foglalt módokon működhet az adatátvitel.

6.4.2. ADATÁTVITEL A GIRO ZRT. ÁLTAL BIZTOSÍTOTT ESZKÖZÖKKEL

A GIRO Zrt. az Ügyfél megrendelése alapján GIROHáló vagy GIRODirect Plus szolgáltatás esetében eszközöket biztosít.

A GIROHáló szolgáltatáson keresztüli elérés bérelt vonalon, vagy SSL VPN internet alapú kommunikáció csatornán (XS-Net csomag) valósítható meg. A GIROHáló kommunikációs csatornák és eszközök leírását, a megrendelés módját és a szolgáltatás díjait a GIRO Zrt. GIROHáló szolgáltatásának Üzletszabályzata rögzíti.

A GIRODirect Plus kommunikációs eszközök leírását a jelen Üzletszabályzat **5. számú függeléke** tartalmazza.

6.5. SZERZŐI JOGOK

A GIRO Zrt. vállalja, hogy az ügyfélprogram felhasználói jogát az Ügyfél részére a GIRODirect Szolgáltatás Díjszabályzatában (jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklet**) rögzített csatlakozási díj ellenében átadja.

Az Ügyfél az ügyfélprogramra nem kizárólagos, határozatlan időre szóló, földrajzi értelemben a Magyarország területére vonatkozó, rendeltetésszerű tevékenységéhez szükséges felhasználói jogot szerez. A felhasználói jog a saját gépi szoftverfelhasználásra korlátozódik és a Szállító előzetes írásbeli engedélye nélkül sem a felhasználói jog, sem az ügyfélprogram bármiféle adathordozón rögzített dokumentációja nem adható át, nem ruházható át, nem értékesíthető, illetve nem tehető hozzáférhetővé jogosulatlan harmadik személy részére. A saját gépi felhasználás nem foglalja magában a jogosulatlan harmadik személy részére végzett adatfeldolgozást sem.

Az Ügyfél jogosult az ügyfélprogramot más számítógépi programokkal összekapcsolni.

Az Ügyfél köteles az ügyfélprogramot rendeltetésszerűen, az állagmegóvás szabályai szerint használni és mindent megtenni annak érdekében, hogy az ügyfélprogram jogtisztasága, illetve vírusmentessége megmaradjon.

Az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége az ügyfélprogramon semmiféle javítást, változtatást nem hajthat végre, és azt harmadik személynek sem engedélyezhet a GIRO Zrt.-vel történt előzetes egyeztetés nélkül.

Az Ügyfél nem jogosult az ügyfélprogramon, másolatain, dokumentációján levő, a szerzői jogra, védjegyre, felhasználási jogra vagy más jogi védelemre utalás vagy jelzés eltávolítására vagy megváltoztatására.

A telepített ügyfélprogram az Ügyfél jogszerű birtokába kerül, de az azon rögzített programtartalom, a szoftver a Szállító tulajdona marad. Az átadott program szerzői jogi védelem alatt áll. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szállító fenntartotta magának a jogot a szerződés tárgyát képező ügyfélprogram szükség szerinti módosítására, továbbfejlesztésére és más rendszerekkel történő integrálására.

A GIRODirect Plus szolgáltatás igénybevétele esetén az Ügyfél a csatlakozási díj megfizetése ellenében megszerzi a kommunikációs eszközök tulajdonjogát. A GIRO Zrt. a díj megfizetéséig az eszközökön a tulajdonjogát fenntartja.

7. A SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGE, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

A GIRODirect és a GIRODirect Plus szolgáltatás elérhető munkanapokon 8:00 - 20:00 óra között.

8. A SZOLGÁLTATÁSOK SZÜNETELTETÉSE

8.1. GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

A Szolgáltatás szünetelhet a GIRO Zrt. érdekkörében felmerülő okból és Vis Maior esetén. A Vis Maior eseteit és a hozzá kapcsolódó felelősségi szabályokat jelen Üzletszabályzat 11.3 pontja rögzíti.

8.1.1. A GIRO ZRT. ÉRDEKKÖRÉBEN BEKÖVETKEZŐ OKBÓL

A GIRO Zrt. a GIRODirect szolgáltatást, illetve annak kiegészítő szolgáltatásait érdekkörében bekövetkezett alábbi okok miatt szüneteltetheti:

- a) az Electra rendszer és/vagy a GIROLock és/vagy a GIROHáló szolgáltatást biztosító rendszer(ek) karbantartása,
- b) szupport szolgáltatás szüneteltetése miatt.

A GIRO Zrt. köteles a szüneteltetés tényéről és annak pontos időpontjáról az Ügyfeleket, illetve az Ügyfél szervezeti egységét írásban értesíteni a szüneteltetést megelőzően 5 (öt) munkanappal.

A GIRO Zrt. érdekkörében bekövetkezett szüneteltetés ideje nem haladhatja meg az 1 (egy) munkanapot.

8.1.2. AZ ÜGYFÉL KEZDEMÉNYEZÉSÉRE

A GIRODirect szolgáltatás szüneteltetése Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége kezdeményezésére nem lehetséges.

8.1.3. EGYÉB

Amennyiben az Ügyfél a GIROLock Szolgáltatási Szerződését felmondja a GIRODirect Szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges. Ekkor az Ügyfél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége a tanúsítvány visszavonás napjától nem tudja az Electra ügyfélprogramot használni.

Amennyiben az Ügyfél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége Felhasználója nem rendelkezik aláírással feljogosító, megfelelő érvényes GIROLock tanúsítvánnyal, azaz a GIROLock Szolgáltatási szerződés hatályos, de a Felhasználónak nincs elegendő aláírói pontszáma, akkor az Electra ügyfélprogram funkciói csak részlegesen használhatóak. Ekkor az Ügyfél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége nem tud megbízásokat a GIRO Zrt.-be, illetve a Számlavezetőhöz beküldeni.

Amennyiben az Ügyfél a GIRODirect szolgáltatás elérése érdekében GIROHáló Szolgáltatási Szerződést kötött, és azt felmondja, az Electra ügyfélprogram és az Electra szerver közötti kommunikációs kapcsolatot a GIRO Zrt. megszünteti. Új kommunikációs kapcsolat kialakításáig, annak hiánya miatt a GIRODirect szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges.

Amennyiben az Ügyfél az ISDN és az analóg telefonvonalon keresztüli adatátviteli kapcsolatát a jelen Üzletszabályzat 6.4.1. pontban rögzített időpontig nem szünteti meg, a GIRO Zrt. 2020 november 1. naptól az új kommunikációs kapcsolat kiépítéséig, de maximum 30 naptári napig a szolgáltatást jogosult szüneteltetni oly módon, hogy az Ügyfél vagy az Ügyfél szervezeti egysége valamennyi Felhasználója aláírási jogosultságát visszavonja, vagy az Electra ügyfélprogram és az Electra szerver közötti kommunikációs kapcsolatot a GIRO Zrt. megszünteti. A szüneteltetés ideje alatt esetlegesen felmerülő üzleti károkért a GIRO Zrt. a felelősségét kizárja. Az új kommunikációs kapcsolat kialakításakor a szolgáltatás az eredeti felhasználói jogosultságok mellett újra igénybe vehető. Amennyiben a szünetelés időtartama a 30 naptári napot eléri, a GIRO Zrt. a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondhatja a 17.1.3. d) pont szerint. Az azonnali felmondástól azon Ügyfelek esetében van lehetőség eltekinteni a szolgáltatás szüneteltetése mellett, ahol a 30. napig legalább az új kommunikációs csatornára történő váltás igénye a GIRO Zrt. részére beadása került.¹

8.2. GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

A Szolgáltatás szünetelhet a GIRO Zrt. érdekkörében felmerülő okból, Társzolgáltatók által előre bejelentett, vagy előre nem bejelentett üzemszünetéből adódó szüneteltetés miatt és Vis Maior esetén. A Vis Maior eseteit és a hozzá kapcsolódó felelősségi szabályokat jelen Üzletszabályzat 11.3 pontja rögzíti.

A GIRO Zrt. a szolgáltatást biztosító rendszerének karbantartása esetén szüneteltetheti a szolgáltatást. A szüneteltetés ideje nem haladhatja meg az 1 (egy) munkanapot.

A GIRO Zrt. köteles a szüneteltetés tényéről és annak pontos időpontjáról az Ügyfeleket, illetve az Ügyfél szervezeti egységét írásban értesíteni a szüneteltetést megelőzően 5 (öt) munkanappal, kivéve, ha a Társzolgáltató előre nem bejelentett módon szünetelteti a szolgáltatását. Ez utóbbi esetben az erről

¹ Ez a bekezdés 2020. december 31-én hatályát veszíti

történt tudomásszerzést követően a GIRO Zrt. haladéktalanul elektronikus levélben tájékoztatja Ügyfeleit.

9. A SZOLGÁLTATÁSOK KORLÁTOZÁSA

9.1. GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA

A GIRODirect szolgáltatás korlátozását az Ügyfél vagy a GIRO Zrt. kezdeményezheti.

9.1.1. ÜGYFÉL KEZDEMÉNYEZÉSÉRE

A GIRODirect szolgáltatás keretében az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége részére biztosított Electra rendszer funkcionalitását adott Számlavezető korlátozhatja azáltal, hogy egyes funkciók igénybevételét számlavezetett Ügyfeleinek saját hatáskörben nem engedélyezi.

9.1.2. GIRO ZRT. KEZDEMÉNYEZÉSÉRE

A GIRO Zrt. a szolgáltatás igénybevételét korlátozhatja, ha az Ügyfél a 16. pontban leírt fizetési kötelezettségeit a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül nem teljesíti, és nem kért fizetési halasztást, fizetési átütemezést.

A szolgáltatás korlátozása keretében a GIRO Zrt. az Ügyfél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége Electra rendszerben történő küldését korlátozza oly módon, hogy az Ügyfél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége valamennyi Felhasználója aláírási jogosultságát visszavonja, vagy a hálózati elérést felfüggeszti a számla kiegyenlítéséig.

A GIRO Zrt. a szolgáltatás korlátozásáról, a korlátozás napját megelőzően 3 (három) munkanappal, illetve a számla kiegyenlítés megtörténtének bejelentését követő 3 (három) munkanapon belül végrehajtásra kerülő szolgáltatás visszaállításról az Ügyfelet és a Számlavezetőt postai úton, vagy elektronikus levélben értesíti.

A számla kiegyenlítéséről az Ügyfél a GIRO Zrt.-t az info@mail.giro.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben köteles értesíteni.

9.2. GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA

A GIRO Zrt. a szolgáltatás igénybevételét korlátozhatja, ha az Ügyfél a 16. pontban leírt fizetési kötelezettségeit a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül nem teljesíti.

A GIRO Zrt. az Ügyfél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége kommunikációs kapcsolatát a hálózati elérés felfüggesztésével a számla kiegyenlítéséig megszüntetheti.

A GIRO Zrt. a szolgáltatás korlátozásáról, a korlátozás napját megelőzően 3 (három) munkanappal, illetve a számla kiegyenlítés megtörténtének bejelentését követően a hálózati elérés 3 (három) munkanapon belül történő visszaállításáról az Ügyfelet és a Számlavezetőt postai úton, vagy elektronikus levélben értesíti.

A számla kiegyenlítéséről az Ügyfél a GIRO Zrt.-t az info@mail.giro.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben köteles értesíteni.

10. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI, FELTÉTELEI, MÓDJA

A GIRODirect Szolgáltatási Szerződés, valamint jelen Üzletszabályzat és annak mellékletei, függelékei kizárólag írásban módosíthatók.

10.1. JOGUTÓDLÁS

Az Ügyfél jogutódlással történő átalakulása, illetve szervezeti egységének más szervezeti egységbe történő beolvadása, átszervezése esetén a szolgáltatást a jogutód, illetve a tevékenységet folytató szervezeti egység a Számlavezető, illetve az Ügyfél írásos engedélyével átveheti. Az Ügyfélnek, vagy jogutódjának ebben az esetben a Szerződés módosítását a GIRO Zrt. felé 30 (harminc) naptári napon belül írásban kezdeményeznie kell.

Amennyiben a szerződésmódosítást az Ügyfél, vagy annak jogutódja határidőben nem kezdeményezi, a GIRO Zrt. jogosult a GIRODirect Szolgáltatás Díjszabályzatában (jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklet**) rögzített késedelmi pótléket érvényesíteni a szerződés módosítását követően. Ha a GIRO Zrt. él a késedelmi pótlék követelésével, akkor erről írásbeli értesítést küld. A késedelmi pótlék megfizetésére a 16.2 pontban meghatározottak az irányadók.

Amennyiben az Ügyfél jogutódlással történő átalakulásának módja kiválás, aminek eredményeképpen kettő, vagy több jogutód jön létre, és a kivált önálló jogi személyiségű gazdálkodó szervezet a szolgáltatást igénybe kívánja venni, úgy a kiválástól számított 30 (harminc) naptári napon belül GIRODirect Szolgáltatási Szerződés megkötését kell kezdeményeznie a Számlavezetőjénél. Amennyiben ezt a gazdálkodó szervezet elmulasztja, a GIRO Zrt. jogosult a GIRODirect Szolgáltatás Díjszabályzatában (jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklet**) rögzített késedelmi pótléket felszámítani a szerződéskötést követően. Ha a GIRO Zrt. él a késedelmi pótlék követelésével, akkor erről írásbeli értesítést küld. A késedelmi pótlék megfizetésére a 16.2 pontban meghatározottak az irányadók. Ha a GIRO Zrt. a jogutód gazdálkodó szervezet kezdeményezése alapján a GIRODirect szolgáltatási szerződést aláírásra kiküldte, de azt gazdálkodó szervezet 30 (harminc) napon belül aláírva nem küldi vissza, akkor a GIRO Zrt. érvényes szerződés hiányában jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni. Amennyiben a GIRO Zrt. a szolgáltatás nyújtását megtagadja erről a gazdálkodó szervezetet írásban értesíti.

10.2. GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

Ha a GIRODirect Plus szolgáltatást az Ügyfél nem a GIRODirect szolgáltatással - Electra ügyfélprogram - egyidejűleg rendeli meg, akkor a megrendelés nem igényli a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés módosítását. A Megrendelés és annak visszaigazolása a Szolgáltatási Szerződés mellékletét képezi.

10.3. EGYEBEK

10.3.1. CÍM, NÉV, JOGSZABÁLYI VÁLTOZÁS

Az értesítési cím, a szolgáltatás ellenértékét kiegyenlítő, azaz a Fizető Félben történő változás, illetőleg Szerződő Felek, illetve az Ügyfél szervezeti egysége elnevezésének esetleges változása nem igényli a Szolgáltatási Szerződés módosítását, az adatváltozásról a másik Fél részére megküldött értesítés kézhezvételétől a megváltozott adatok hatályosak és alkalmazandók. Az adatváltozásról szóló értesítés a Szolgáltatási Szerződéshez csatolandó. Ugyancsak nem igényli a Szolgáltatási Szerződés módosítását a szerződésben hivatkozott jogszabályok változása, mindenkor a hatályos jogszabályok alkalmazandók.

10.3.2. TELJESÍTÉSI HELY MÓDOSÍTÁSA

Ha az Ügyfél szervezeti egysége továbbiakban nem veszi igénybe a GIRODirect szolgáltatást, az Ügyfél a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés teljesítési helyekre vonatkozó melléklet módosítását kezdeményezni köteles a Szerződés 4. számú mellékletének megküldésével. Az Ügyfél szervezeti egységére vonatkozó szerződéses jogviszony és fizetési kötelezettség a 4. számú melléklet GIRO Zrt. általi kézhezvételéig fennáll. A módosítás bejelentését követő 5 (öt) munkanapon belül a GIRO Zrt. a módosítás tudomásul vételéről, és ha a megszüntetett teljesítési helyet érintően nyitott fizetési elszámolás áll fenn, arról az Ügyfelet írásban értesíti.

10.3.3. ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA

Jelen Üzletszabályzatot és mellékleteit, valamint függelékeit a GIRO Zrt. – az Ügyfelek egyidejű tájékoztatásával – jogszabályváltozás esetén jogosult egyoldalúan, azonnali hatállyal módosítani. Minden más esetben a GIRO Zrt. a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Üzletszabályzat, vagy annak módosult mellékletei, függelékei elérhetőségét az Ügyfelek részére a tervezett hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) naptári nappal közvetlenül elektronikus levélben köteles megküldeni.

A GIRO Zrt. jogosult jelen Üzletszabályzat függelékeit az Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalása nélkül, egyoldalúan módosítani és annak elérhetőségét az Ügyfelek részére a tervezett hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal közvetlenül, elektronikus levélben köteles megküldeni.

Az Ügyfél és a Fizető Fél nemleges nyilatkozatának hiánya a módosítás elfogadásának minősül. A módosított előírások az Ügyfelek részére – egy időben – történt megküldéstől számított 30. (harmincadik) napon lépnek hatályba. Amennyiben a módosítást az Ügyfél és/vagy a Fizető Fél nem fogadja el, arra jelen Üzletszabályzat 17.1.2. pontjában foglaltak az irányadók.

11. FELELŐSSÉGI VISZONYOK

11.1. AZ ÜGYFÉL ÉS/VAGY SZERVEZETI EGYSÉGE FELELŐSSÉGE

11.1.1. AZ ÜGYFÉL ÉS/VAGY SZERVEZETI EGYSÉGE TECHNIKAI FELELŐSSÉGI HATÁRAI

Az Ügyfél felel

- a) a regisztrációra átadott adatok tényyszerűségéért, előírtak szerinti elégségességéért, a beszerzésének jogszerűségéért, és helytállóságáért (így különösen a személyes adatok tekintetében az adattulajdonos hozzájárulásának meglétéért);

- b) a GIRO Zrt. által biztosított Electra ügyfélprogram előírások szerinti működtetéséért, valamint a különböző fizetési megbízások, üzenetek szabványelőírásnak megfelelő előállításáért és a Számlavezető, illetve a GIRO Zrt. részére történő eljuttatásáért;
- c) az ügyféloldali technikai feltételek, valamint a szolgáltatáshoz minimálisan szükséges és jelen Üzletszabályzat **1. számú függelékében** meghatározott hardver- és szoftverkonfiguráció, és a megfelelő működési környezet folyamatos biztosításáért;
- d) a nála jelentkező számítógépes teljesítményből, számítógépen futó egyéb programok telepítéséből, amennyiben a GIRODirect Plus szolgáltatást nem veszi igénybe, akkor a helyi kommunikációs problémákból (fax, modem, távközlési cég által okozott), illetve egyéb a GIRO Zrt. érdekkörén kívül eső körülményből származó problémák megoldásáért;
- e) a Szolgáltatás kiesésének késedelem nélküli bejelentéséért a 12.1 pontban megadott elérhetőségen, amint az tudomására jutott. Az Ügyfél köteles a GIRO Zrt.-vel, vagy alvállalkozójával a hibaelhárítás érdekében együttműködni;
- f) az Electra ügyfélprogramba átvitt információ tartalmáért, jogszerűségéért;
- g) bármely kártérítési igényért, melyet az Ügyfél cselekménye, vagy mulasztása okoz;
- h) azért, ha munkatársai, vagy megbízottai a Szolgáltatást bármilyen jogszabályba ütköző, vagy jelen Üzletszabályzatban, illetve a Számlavezető által nem engedélyezett módon, vagy célra használják fel;
- i) az Ügyfél részére a GIRO Zrt. által használatra átadott Electra ügyfélprogramnak a jelen Üzletszabályzat kereteitől eltérő használatából (például: másolás, módosítás, rongálás) eredő kárért. Az Ügyfél a fenti körben igazoltan keletkezett közvetlen kártérítésért való felelősségét jogszerűen nem zárhatja ki, illetve nem korlátozhatja.
- j) a GIRODirect Plus szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök rendeltetésszerű használatáért;
- k) az általa forgalmazott adatok számítógépes vírusoktól való mentességéért;
- l) a jelen Üzletszabályzatban és a GIRODirect Szolgáltatási Szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítéséért;
- m) az általa kapcsolattartásra kijelölt személyek adatainak, elérhetőségének és az ezen adatokban bekövetkezett változásoknak haladéktalan írásbeli közléséért.

Amennyiben a hibaelhárítás érdekében az Electra ügyfélprogram, vagy az ügyfélprogrammal kapcsolatban álló egyéb számítástechnikai program adatbázisából adatokat szükséges a GIRO Zrt.-nek, vagy Alvállalkozójának, vagy a Szállítónak átadni, az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége azt köteles megtenni. Amennyiben az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége a bekért adatokat nem adja át, a GIRO Zrt. nem felel az ezzel kapcsolatban keletkezett károkért.

11.1.2. AZ ÜGYFÉL PÉNZÜGYI FELELŐSSÉGE

Az Ügyfél a GIRO Zrt.-vel szemben teljes anyagi felelősséggel tartozik mindazon közvetlen, igazolt vagyoni károkért, amelyek maga, vagy munkatársa, vagy megbízottja szándékos cselekménye, mulasztása,

vagy gondatlansága következtében, továbbá jogszabályellenes cselekedete révén az Electra rendszert és a GIRO Zrt.-t bizonyítottan érték.

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződés módosításának, felmondásának kezdeményezését a 10. pontban leírt esetekben elmulasztja, a mulasztásból eredő minden kár és felelősség az Ügyfelet terheli. A GIRO Zrt. a szolgáltatás ellenértékét a mulasztás időszakára is jogosult felszámolni.

Az Ügyfél nem tartozik felelősséggel a közvetett következményi, vagy nem vagyoni károkért, valamint az elmaradt haszonért.

Az Ügyfél a GIRO Zrt. bizonyított kárát köteles megtéríteni.

11.1.3. AZ ÜGYFÉL ÉS/VAGY SZERVEZETI EGYSÉGE FELELŐSSÉGI KÖRE JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG TEKINTETÉBEN

Az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége köteles az Electra ügyfélprogramot rendeltetésszerűen, az állagmegóvás szabályai szerint használni és mindent megtenni annak érdekében, hogy annak jogtisztasága, illetve vírusmentessége megmaradjon.

11.2. A GIRO ZRT. FELELŐSSÉGE

11.2.1. A GIRO ZRT. TECHNIKAI FELELŐSSÉGE

- a) A GIRO Zrt. teljes körű technikai felelőssége kiterjed a GIRODirect szolgáltatást támogató Electra rendszer üzemeltetésére és karbantartására.
- b) A GIRO Zrt. technikai felelőssége az Electra rendszer tekintetében:
 - i. az átadott megbízások feldolgozása során az input adatokat tartalmazó, az Electra rendszer által elektronikus aláírással hitelesített csomag(ok) nyugtával igazolt átvételével kezdődik és a szabványos feldolgozási eredményeket tartalmazó, elektronikus aláírással hitelesített csomag(ok)nak az Electra rendszer által nyugtával igazolt átadásáig tart;
 - ii. ha az eszközökkel közvetlen számítógépes kapcsolatban álló GIRO Zrt. területén üzemelő fogadó oldali hardver, illetve szoftver meghibásodik, vagy bármely egyéb okból működésképtelenné válik, a GIRO Zrt. az Ügyfelet, illetve az Ügyfél szervezeti egységét erről a tényről haladéktalanul tájékoztatja és köteles a hiba kijavításának megkezdéséről azonnal gondoskodni.
- c) A GIRO Zrt. technikai felelőssége a GIRODirect Plus szolgáltatás tekintetében:
 - i. szolgáltatás felelősségi határa a szolgáltatást igénybevevő Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége által biztosított számítógépbe helyezett GSM-3G eszköz;
 - ii. az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége által biztosított számítógépbe helyezett GSM-3G eszközök jótállási időn belüli működőképessége;
 - iii. a központi eszköz működőképessége, monitorozása és az általa, illetve az Ügyfél és az Ügyfél szervezeti egysége által észlelt probléma azonnali kivizsgálása.
- d) A GIRO Zrt. a GIRODirect Plus szolgáltatás tekintetében nem felel:

- i. az eszközök nem megfelelő használatából adódó károkért;
 - ii. a Társszolgáltató rendelkezésre állásáért és a szolgáltatás színvonaláért, az általa biztosított sávszélesség ingadozásból és a cellaterheltség okozta adatátviteli lassulásokért, kimaradásokért, melyek kezelését a Társszolgáltatók Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák.
- e) A GIRO Zrt. nem felel az Ügyfélnél, illetve az Ügyfél szervezeti egységénél jelentkező számítógépes teljesítményből, számítógépen futó egyéb programok telepítéséből, a GIRODirect Plus szolgáltatást igénybevevő Ügyfelek kivételével a helyi kommunikációs problémákból (modem, távközlési cég által okozott), eszközeik nem megfelelő működtetésére visszavezethető, illetve egyéb a GIRO Zrt. érdekkörén kívül eső körülményből származó problémákért különösen, ha ezek a problémák a javasolt számítógépes konfigurációtól való eltérésre, vagy a GIRO Zrt. vagy Alvállalkozója által beállított bármilyen paraméter megváltoztatására vezethetők vissza. A káresemény bekövetkeztében történő vétlensége, illetőleg érdekkörén kívüliség bizonyítása a GIRO Zrt. feladata.
- f) A GIRO Zrt. és Alvállalkozói – mint közvetített szolgáltatást végzők – nem felelősek:
- i. az Electra ügyfélprogramba átvitt információ tartalmáért, jogszerűségéért;
 - ii. bármely kártérítési igényért, melyet az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége vagy harmadik személy tette, vagy mulasztása okoz;
 - iii. amennyiben az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége munkavállalói, képviselői, vagy megbízottai a Szolgáltatást bármilyen törvénytelen, vagy jelen Üzletszabályzatban, illetve a Számlavezető által nem engedélyezett módon, vagy célra használják fel;
 - iv. az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége telephelyén előállított, de még el nem küldött adatokban történt szándékos adatváltoztatás felismeréséért, illetve
 - v. az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége termináljára megérkezett adatcsomag tartalmában történő, a megérkezés után rendszeren kívüli, szándékos adatváltoztatásért.
- g) A GIRO Zrt. és Alvállalkozói – mint közvetített szolgáltatást végzők – felelőssége kizárt az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége eszközei nem megfelelő működtetésére visszavezethető, továbbá az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége érdekkörébe tartozó okból felmerülő és bekövetkező káreseményért és annak következményeiért, ha a kárt bizonyítottan az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége felróható magatartása okozta. A káresemény bekövetkeztében történő vétlensége, illetőleg érdekkörén kívüliség bizonyítása a GIRO Zrt. feladata.

11.2.2. A GIRO ZRT. PÉNZÜGYI FELELŐSSÉGE

A GIRO Zrt. az Ügyféllel, illetve az Ügyfél szervezeti egységével szemben teljes anyagi felelősséggel tartozik mindazon közvetlen, igazolt, vagyoni károkért, amelyek a GIRO Zrt., vagy munkatársa, vagy alvállalkozója szándékos cselekménye, mulasztása, vagy gondatlansága következtében, továbbá a munkatársa által elkövetett szándékos bűncselekménnyel az Ügyfelet, illetve az Ügyfél szervezeti egységét bizonyítottan érték.

A GIRO Zrt. nem tartozik felelősséggel a közvetett következményi, vagy nem vagyoni károkért, valamint az elmaradt haszonért.

A GIRO Zrt.-nek a szolgáltatás átmeneti szüneteltetésével kapcsolatos bármilyen kárfelelőssége akkor áll be, ha

- a) a 8.1.1 pontban előírt tájékoztatási kötelezettségét nem teljesíti, vagy
- b) a működésképtelenség a GIRO Zrt.-nek felróható okból következik be.

11.2.3. A GIRO ZRT. FELELŐSSÉGI KÖRE JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG TEKINTETÉBEN

A GIRO Zrt. kellék- és jogszavatosságot vállal az általa átadott termék jogtisztaságáért, valamint átadás-kori működőképességéért.

A GIRO Zrt. jótállási kötelezettsége nem terjed ki az ügyfélprogram rendeltetésellenes, szakszerűtlen használatából, vagy más, nem jogszerűen és/vagy nem szerződészerűen, illetőleg nem legálisan használt szoftvertermék (együttes) használatával összefüggő meghibásodásából adódó hibák javítására. A jótállási kötelezettségeket kizáró ok(ok) bizonyítása a GIRO Zrt. kötelezettsége.

Az Ügyfélprogramot kizárólag a GIRO Zrt., vagy az általa megbízott személy jogosult javítani, karbantartani és módosítani.

A GIRO Zrt. az átadott ügyfélprogramra és a GIRODirect Plus szolgáltatás keretében átadott kommunikációs eszközre a telepítési jegyzőkönyv kiállítás napjától számított 1 (egy) év jótállást vállal. A GIRO Zrt. a jótállási időn belül külön díj megállapítása nélkül annak javításáról, szükség esetén cseréjéről gondoskodik. Az ügyfélprogram esetében a jótállási idő minden verzióváltás során újra indul.

A jótállási kötelezettséget kizáró ok(ok) bizonyítása a GIRO Zrt. kötelezettsége. Amennyiben a meghibásodás nem tartozik a jótállás keretében javítandó hibák közé, úgy a kiszállítás és a javítás költségei már a jótállási időszak alatt is az Ügyfelet, illetve az Ügyfél szervezeti egységét terhelik, kivéve a GIRO Zrt.-t szavatossági kötelezettsége alapján terhelő szállítási, javítási, kicserélési stb. igényeket.

11.3. VIS MAIOR

Egyik Szerződő Fél sem felelős, vagy vétkes a jelen Üzletszabályzatban foglalt kötelezettségeinek olyan hibás, vagy késedelmes teljesítéséért, amelyet vis maior okozott.

Vis maior alatt értendő minden olyan esemény, amely a Felek rendelkezési jogán kívül esik, előre nem látható, vagy ha előre látható, elkerülhetetlen, és amely megakadályozza az érdekelt Felet a jelen Üzletszabályzatban rögzített kötelezettségei részbeni, vagy teljes teljesítésében, beleértve – de nem korlátozva ezekre – a szükséghelyzetet, elemi csapást (például: árvíz, tűz, villámcsapás, földrengés), háborús eseményeket, terrorcselekményeket, sztrájkot, illetve honvédelmi és rendőrségi törvény alapján feljogosított szervezeteknek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményeit.

Amennyiben a GIRODirect szolgáltatás megkezdésében, folyamatos biztosításában bármely Fél érdek-körébe tartozó ok, vagy vis maior következtében rendkívüli esemény (például: káresemény, határidő-csúszás) történt, vagy bekövetkezése valószínűsíthető, úgy Felek kötelesek oly módon eljárni, hogy a rendkívüli esemény hátrányos következményeit minimalizálják, abban az esetben is, ha a hiba elhárítása nem elsősorban a Felek kötelezettsége lenne.

Ha a vis maior eseménye bekövetkezik, az erre hivatkozó Fél köteles a másik Szerződő Felet a fenti eseményről és megszűnésének várható időpontjáról ajánlott levélben, vagy telefaxon értesíteni, egyidejűleg javaslatot tenni az így jelentkező késedelem, vagy hiba kiküszöbölésére.

Vis maior esetén a GIRO Zrt. kerülő utak igénybevételével a GIRODirect szolgáltatás maradéktalan teljesítésére törekszik. Az elháríthatatlan akadály idejére a GIRODirect szolgáltatás szünetel, mely tényről a GIRO Zrt.-t értesítési kötelezettség terheli.

11.4. ALVÁLLALKOZÓÉRT VALÓ FELELŐSSÉG

A GIRO Zrt. az Alvállalkozó és a Szállító – mint közvetített szolgáltatást végzők – tevékenységéért úgy felel, mintha maga járt volna el. A Társszolgáltatók a GIRO Zrt.-nek nem alvállalkozói.

12. A HELPDESK MŰKÖDÉSE

Az Electra ügyfélprogram, vagy a GIRODirect Plus szolgáltatás keretében leszállított kommunikációs eszköz működése során felmerülő valamennyi hiba bejelentésének hangrögzítőre kapcsolt telefonvonalon történő fogadása, továbbá azok nyilvántartásba vétele, a probléma elhárítása, illetve ha szükséges, azok továbbítása az illetékes második szintű támogató felé (Szállító, GIRO Zrt. vagy a Számlavezető) a karbantartási és a helpdesk szolgáltatás keretében egy kapcsolódási ponton keresztül valósul meg.

12.1. ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

A karbantartás, a rendszer használat, és a helpdesk tevékenység elsősztintű végrehajtója a Hardware Stúdió Kft., aki a GIRO Zrt. Alvállalkozója.

A helpdesk szolgáltató, **munkanapokon 7:00 és 20:00 óra** között hívható az alábbiakban megadott, hangrögzítővel ellátott telefonszámon:

06-21-24-24-100

12.2. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK A MÓDJA

Az Electra ügyfélprogram és a GIRODirect Plus szolgáltatást érintő hibabejelentéseket a GIRO Zrt. Alvállalkozója az előző pontban megadott telefonszámon és időben fogadja.

Az Alvállalkozó a telefonon érkező hibabejelentéseket elektronikus naplóban rögzíti és azokat 5 (öt) évig megőrzi.

Az Alvállalkozó köteles a bejelentett hiba elhárítását megkezdeni az alábbiak szerint:

- a) Kritikus (azonnali hibaelhárítást igénylő) hiba, így különösen szoftverleállást eredményező szoftverhiba 12:00 óra előtti hibabejelentése esetén a bejelentés napján, 12:00 óra utáni bejelentés esetén a bejelentés napját követő munkanap délelőtt (12:00 óra előtt). A hibaelhárítást az Alvállalkozó, vagy a Szállító bizonyíthatóan folyamatosan és megszakítás nélkül végzi mindaddig, amíg a hiba bizonyítható módon el nem hárult és azt a bejelentő írásban vissza nem igazolta.

- b) Közepes hiba esetén a hibaelhárítás megkezdése 48 órán belül történik.
- c) Kiseb hiba esetén a hibaelhárítás verzió váltáskor zajlik le.

Az Alvállalkozó, vagy a Szállító – mint második szintű támogató – a helyszínre érkezést megelőzően távdiagnosztikát (telefonos kapcsolatfelvétel) kezdeményezhet és állíthat fel a hiba megoldásának elősegítésére. Az Alvállalkozó, vagy a Szállító megvizsgálja a hibát és intézkedik annak kijavításáról, megjelölve a kijavítás várható időigényét, melyről írásban értesíti a Bejelentőt.

Amennyiben a hiba csak a helyszínen állapítható meg, illetve hárítható el, úgy az Alvállalkozó, vagy a Szállító a bejelentést követően és a telefonos egyeztetés lezárása után haladéktalanul köteles a helyszínre kimenni. Az Ügyfél a helyszíni hibaelhárítás lehetőségét biztosítani köteles.

Az Alvállalkozó a hibaelhárítást követően köteles a bejelentőt írásban tájékoztatni a hiba kijavításáról.

Amennyiben a hibaelhárításra vállalt, fentiekben megadott határidő az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egységének felróható okból nem tartható, a hiba okán jelentkező károk az Ügyfelet, illetve az Ügyfél szervezeti egységét terhelik.

Amennyiben a hibaelhárításra vállalt, fentiekben megadott határidő a GIRO Zrt., illetve Alvállalkozójának felróható okból nem teljesült, a GIRO Zrt. az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége ezzel összefüggésben keletkezett bizonyított kárát jelen Üzletszabályzat 11.2.pontjában foglaltak szerint megtéríti.

13. ÜGYFÉLKAPCSOLAT

A GIRO Zrt. az Ügyfelekkel az üzemeltetési és a rendszer használatával kapcsolatos kérdések körén kívül eső kérdésekben a GIRODirect Szolgáltatás és a GIRODirect Plus szolgáltatás során folyamatos kapcsolatot tart fenn, melynek alapformája az egyponos ügyfélszolgálat tartás.

13.1. ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

Az Ügyfélszolgálati osztály munkatársainak elérhetősége:

- a) hétfő - csütörtök: 8:00 és 17:00 óra, péntek: 8:00 és 15:00 óra között a 06-1-428-5623 telefonszámon;
- b) elektronikus levélben az info@mail.giro.hu címen a nap 24 órájában.

Az interneten beérkező nem panasz tárgyú megkeresésekre a GIRO Zrt. 5 (öt) munkanapon belül írásban válaszol.

14. PANASZOK KEZELÉSÉNEK MÓDJA

Az Ügyfél által a GIRO Zrt. részére írásban benyújtott, a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos panaszokat a GIRO Zrt. köteles kivizsgálni és a kivizsgálás eredményéről a benyújtót a beérkezést követő 10 (tíz) munkanapon belül írásban tájékoztatni.

A számlával kapcsolatos kifogások kezelése a 16.4 Számlareklamáció fejezetnek megfelelően történik.

15. AZ ÜGYFÉL JOGAI A GIRO ZRT. HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

A GIRO Zrt.-nek felróható telepítési késedelem esetén, az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége jogosult minden napi késedelem után a szállítandó eszközök értékének 2%-ának megfelelő, legfeljebb összesen 10.000,- Ft/telepítés összegű telepítés-késedelmi kötbér GIRO Zrt.-vel szembeni érvényesítésére. A GIRO Zrt. a jogos telepítési-késedelmi kötbér kiegyenlítésére köteles.

16. A DÍJFIZETÉST ÉRINTŐ ELJÁRÁSOK

A GIRODirect és a GIRODirect Plus szolgáltatást a GIRO Zrt. a mindenkor hatályos GIRODirect és a GIRODirect Plus Szolgáltatások Díjszabályzatában meghatározottak ellenében végzi. A Díjszabályzat jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklete**.

16.1. SZÁMLÁZÁS

A GIRO Zrt. a szolgáltatás ellenértékének beszedése érdekében jogosult számla kiállítására. A GIRO Zrt. a szolgáltatás számláját a hatályos törvényi szabályozásnak megfelelően bocsátja ki.

A szolgáltatás díjait tartalmazó számlát a GIRO Zrt. elsőbbségi levélpostai küldeményként, vagy elektronikus számlázás esetén az Ügyfél által megadott e-mail címre jogosult megküldeni az Ügyfelek részére. A GIRO Zrt. elektronikus számlázásra az Ügyfél beleegyező nyilatkozata alapján jogosult. Amennyiben a GIRO Zrt. az elektronikus számlázás teljesítésében elháríthatatlan külső ok miatt akadályoztatva van – az akadály elhárításáig – az Ügyfél részére a számláját papír alapon állíthatja ki és küldheti meg az Ügyfél hatályos szerződésében megadott címére.

A GIRO Zrt. a BKR Üzletszabályzat keretében végzendő elszámolásforgalom díjait a Számlavezetőnek számlázza ki, amely azt az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége nevében egyenlíti ki.

A GIRO Zrt. a szolgáltatás üzemeltetési díjáról szóló számlát az Ügyfélnek, vagy a Számlavezetővel kötött megállapodás alapján a Számlavezetőnek állítja ki.

A GIRO Zrt. a GIRODirect szolgáltatás, a GIRODirect Plus szolgáltatás, és a GIROLock, mint az alapszolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatás számláját az alábbi kivétellel, illetve, ha a Szolgáltatási Szerződés, vagy jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik a szerződött Ügyfélre állítja ki.

16.1.1. GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS

Amennyiben a GIRO Zrt. az Ügyfél szervezeti egységeinek is nyújt önállóan GIRODirect szolgáltatást, és az Ügyfél a Szerződés 4. számú mellékletében számlázási címként a szervezeti egységét adja meg, akkor a GIRO Zrt. a számlát a szerződött Ügyfél nevére (mint Vevőre) állítja ki, számlaküldési címként pedig a szervezeti egységet (mint Fizető Felet) és annak címét tünteti fel.

16.2. ESEDÉKESSÉG

16.2.1. GIRODIRECT

A GIRODirect szolgáltatás díjait és költségeit az Ügyfél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége, vagy a Fizető Fél a GIRO Zrt. számlája ellenében egyenlíti ki az alábbiaknak megfelelően:

- a) A csatlakozás és egyéb egyszeri szolgáltatás számláját a Szolgáltatási Szerződésben meghatározottak alapján bocsátja ki a GIRO Zrt., a számla keltétől számított 15 (tizenöt) naptári napos fizetési határidővel.
- b) A GIRO Zrt. a tárgyévre vonatkozó szupport-átalányt tartalmazó számlát évente egyszer, tárgyév hónapban a mindenkori hatályos jogszabályoknak megfelelően bocsátja ki. Kivételt képez, ha a szolgáltatás díjszabályzatának módosítása május 1. után történik meg, ekkor a számlázás a változás hatálybalépését követő 30 napon belül esedékes. Amennyiben a jogviszony létrejöttékor az első hónap tört hónap, a GIRO Zrt. csak az azt követő hónaptól számláz havidíjat. A jogviszony megszűnése esetén a GIRO Zrt. a megkezdett hónapot teljes hónapként számlázza.
- c) Amennyiben az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége a GIRODirect szolgáltatás igénybevételét olyan időszakban szünteti meg, amelyre vonatkozóan az Electra szupport díj kiszámlázása már megtörtént, akkor az időarányos szupport díjhelyesbítésre, a számla rendezettsége esetén a túlfizetés visszautalásra kerül az ügyfél által megadott bankszámlára.
- d) Az üzemeltetési díj számláját a GIRO Zrt. havonta, a tárgy hónapban a mindenkori hatályos jogszabályoknak megfelelően bocsátja ki, a számla keltétől számított 15 (tizenöt) naptári napos fizetési határidővel.

16.2.2. GIRODIRECT PLUS

A GIRODirect Plus havi átalánydíjat tartalmazó számlát a GIRO Zrt. havonta egy alkalommal előre, a tárgy hónapban a mindenkori hatályos jogszabályoknak megfelelően az Ügyfél részére bocsátja ki. Amennyiben a megrendelés teljesítése hó közben történik meg, akkor a GIRO Zrt. csak az azt követő hónaptól számlázza ki a havidíjat. A jogviszony megszűnése esetén a GIRO Zrt. a megkezdett hónapot teljes hónapként számlázza.

16.3. FIZETÉSI FELTÉTELEK

- a) Az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége köteles az általa igénybevett szolgáltatások díjainak megfizetésére.
- b) Amennyiben a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés Fizető félként harmadik személyt határoz meg, a szolgáltatás ellenértékét a Szerződésben rögzített fél köteles kiegyenlíteni.
- c) Az Ügyfél, ha a Felek a Szolgáltatási Szerződésben másként nem állapodnak meg, átutalással köteles fizetni.
- d) Az ügyfélprogram (szoftver), valamint a GIRODirect Plus szolgáltatás kommunikációs eszközeinek telepítése teljesítettnek minősül, ha az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége vezetője vagy meghatalmazottja a telepítési jegyzőkönyvet aláírta. A meghatalmazotti jogosultságot a GIRO Zrt. képviselője nem köteles ellenőrizni.

Amennyiben GIRO Zrt. az ügyfélprogram, valamint a GIRODirect Plus szolgáltatás kommunikációs eszközeinek telepítését Alvállalkozó igénybevételével teljesíti, a GIRO Zrt. az Alvállalkozó számlájának teljesítési időpontjával bocsátja ki számláját vagy az Ügyfél, vagy a Fizető Fél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége részére. A számlázás alapja az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége teljesítést elismerő bizonylata (Telepítési jegyzőkönyv).

- e) Helyszíni hibaelhárítás végzése esetén a számla kiállítása a helyszínen kiállított, és az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége vezetője, vagy meghatalmazottja által aláírt munkalap alapján történik. Amennyiben a GIRO Zrt. a helyszíni hibaelhárítást Alvállalkozó igénybevételével teljesíti, a GIRO Zrt. az Alvállalkozó számlájának teljesítési időpontjával bocsátja ki számláját vagy az Ügyfél, vagy a Fizető fél, vagy az Ügyfél szervezeti egysége részére.
Helyszíni hibaelhárítás esetén az Ügyfelet, illetve az Ügyfél szervezeti egységét nem terheli díjfizetési kötelezettség, ha a hibajavítást a GIRO Zrt. szolgáltatásának, vagy a jótállási időn belül az általa szállított eszköznek a hibája teszi szükségessé.
- f) Amennyiben az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége hibájából, vagy neki felróható okból hiúsul meg a telepítés, úgy az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége köteles a GIRO Zrt.-nek megtéríteni a GIRODirect és GIRODirect Plus Szolgáltatások Díjszabályzatban rögzített (jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklet**) díjat.
- g) Amennyiben az Ügyfél a GIRODirect Szolgáltatási Szerződést felmondja és a tárgyban engedélyezett tevékenysége befejezését igazolja, a felmondás bejelentésével egyidejűleg köteles a GIRO Zrt.-vel elszámolni és a felmondásig teljesített szolgáltatás(ok) ellenértékét kiegyenlíteni.
- h) Amennyiben az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége a GIRO Zrt. által kibocsátott számlán előírt fizetési határidőig a számlát nem egyenlíti ki, a GIRO Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek mértéke megegyezik a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) késedelmi kamatmértéket szabályozó (Ptk 6:155. §) paragrafusában rögzítettel.
- i) Amennyiben a GIRO Zrt. az Ügyfél szervezeti egységeinek is nyújt önállóan GIRODirect szolgáltatást, és a Szolgáltatási Szerződésben fizetőként a szervezeti egység kerül meghatározásra, a GIRO Zrt.-nek joga van a számlát az Ügyfél részére kiállítani, ha a szervezeti egység határidőben fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Ekkor az Ügyfél köteles szervezeti egysége helyett helyt állni.

16.4. SZÁMLAREKLAMÁCIÓ

A GIRO Zrt. az általa kibocsátott számlát elfogadottnak tekinti, amennyiben az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési esedékesség napjáig írásban nem tesz kifogást.

A GIRO Zrt. köteles az Ügyfél által írásban benyújtott reklamációkat kivizsgálni és a kivizsgálás eredményéről a benyújtót írásban tájékoztatni.

A reklamáció kivizsgálásának befejező határnapja a reklamáció beérkezését követő 15. (tizenötödik) naptári nap.

Amennyiben a vizsgálat eredményeként a kibocsátott számla helyesbítése szükséges, azt a GIRO Zrt. a hatályos törvényi szabályozásnak megfelelően elvégzi és megküldi az Ügyfél, vagy ha a Szolgáltatási

Szerződés harmadik személyt ad meg fizető félként, akkor ez utóbbi részére. Ha a jogos reklamáció már megfizetett számlával volt kapcsolatos, akkor az Ügyfél javára mutatkozó különbözetet a GIRO Zrt. a számlahelyesbítéssel egy időben az Ügyfél, vagy ha a Szolgáltatási Szerződés harmadik személyt ad meg fizető félként, ez utóbbi bankszámlájára visszautalja.

A GIRO Zrt. jogosult a Számlavezető közreműködésének bevonására, amennyiben a számla kiegyenlítést a számlakibocsátást követő 1 (egy) hónapon belül az Ügyféllel nem tudja rendezni.

Amennyiben a GIRO Zrt. az Ügyfél szervezeti egységeinek is nyújt önállóan GIRODirect szolgáltatást, és a Szolgáltatási Szerződésben fizetőként a szervezeti egység kerül meghatározásra, a GIRO Zrt. jogosult a számlareklamáció rendezése érdekében az Ügyfelet bevonni.

16.5. A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK VÁLTOZÁSÁNAK KÖZZÉTÉTELE

A GIRO Zrt. a díjakat évente egy alkalommal – alapesetben a hatálybalépítést megelőző év utolsó negyedévében – felülvizsgálhatja és kezdeményezheti a díjak módosítását.

A díjmódosítást a GIRO Zrt. annak hatálybalépését megelőzően 30 (harminc) naptári nappal köteles az Ügyfél és/vagy a Fizető Fél tudomására hozni közvetlen értesítéssel. Ha az Ügyfél, illetve a Fizető Fél 30 (harminc) napon belül a díjmódosításra észrevételt nem tesz, az elfogadottnak minősül. Amennyiben a díjmódosítást nem fogadja el, arra jelen Üzletszabályzat 17.1.2. pontjában foglaltak az irányadók.

17. SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI

A Felek a szerződéses jogviszonyt közös megegyezéssel, rendes, vagy rendkívüli felmondásával szüntethetik meg. A szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetéséről a Felek írásban Megszüntető megállapodást kötnek.

A Szolgáltatási Szerződés – és ha az Ügyfélnek GIRODirect Plus szolgáltatása is van, akkor az erre vonatkozó jogviszonya is – megszűnik a felek bármelyikének jogutód nélküli megszűnésével. Ekkor a szerződés megszűnésének a napja a szerződő fél jogutód nélküli megszűnésének napja.

A GIRODirect Plus szolgáltatás önállóan is megszüntethető rendes, vagy rendkívüli felmondással.

17.1. FELMONDÁS ESETEI

Amennyiben az Ügyfél jognyilatkozatában nem egyértelműen nyilatkozik arról, hogy a szerződést rendes, vagy rendkívüli felmondással (azonnali hatállyal) kívánja felmondani, a GIRO Zrt. a rendes felmondás szabályai szerint jár el az alábbi eset kivételével.

Ha a Számlavezető és a GIRO Zrt. megállapodnak ebben és erről az Ügyfelet írásban előzetesen tájékoztatják, az Ügyfél a felmondáshoz való jogát úgy is gyakorolhatja, hogy a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés megszüntetésére vonatkozó jognyilatkozatát a Számlavezetőjének küldi meg. Ekkor a felmondás tényét a Számlavezető jelenti be a GIRO Zrt.-nek. Ebben az esetben a felmondás rendkívüli felmondásnak minősül, hacsak az Ügyfél ettől eltérően nem rendelkezik kifejezetten írásban úgy a Számlavezetőjének, hogy felmondását rendes felmondásként kéri kezelni.

Amennyiben az Ügyfél GIRODirect Plus szolgáltatást is igénybe vesz, a Számlavezetőjén keresztül eljuttatott felmondását a GIRO Zrt. e jogviszonya megszüntetésére irányuló nyilatkozatnak is kezeli az Ügyfél ellenkező írásbeli nyilatkozata hiányában.

Amennyiben az Ügyfél GIROHáló szerződéssel rendelkezik, annak megszüntetésére a GIROHáló Üzletszabályzatban foglaltak az irányadók.

17.1.1. KÖZÖS MEGEGYEZÉS

A GIRO Zrt. és az Ügyfél a GIRODirect Szolgáltatási Szerződést közös megegyezéssel megszüntetik, ha a GIRO Zrt. és a Számlavezető közötti Elszámolásforgalmi Szerződés és/vagy a GIRO Zrt. és Számlavezető közötti, a GIRODirect szolgáltatás nyújtása trágyában kötött egyedi megállapodás megszűnik. Ha az Ügyfél GIRODirect Plus szolgáltatást is igénybe vesz, a Felek közös megegyezéssel ennek a szolgáltatásnak a megszüntetéséről is rendelkeznek.

17.1.2. RENDES FELMONDÁS

Az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződést – a Számlavezető által engedélyezett tárgyban tevékenység befejezését tartalmazó okirat másolati példányának Számlavezetőjén keresztül megküldésével – írásbeli jognyilatkozatával jogosult felmondani. A felmondással egyidejűleg az Ügyfélnek a GIROLock Szolgáltatási Szerződést is – illetve ha rendelkezik GIRODirect Plus szolgáltatással, vagy GIROHáló szolgáltatással akkor ezt is – fel kell mondania kivéve, ha a GIROLock és a GIROHáló szolgáltatást más GIRO üzleti szolgáltatásánál is igénybe veszi.

A GIRODirect Plus szolgáltatás rendes felmondással történő megszüntetése a jelen Üzletszabályzat **4. számú függelékében** található nyomtatvány kitöltésével és a GIRO Zrt. részére postai úton – vagy ha az Ügyfél és a GIRO Zrt. erről külön megállapodnak – elektronikus úton való megküldésével lehet kezdeményezni.

A felmondási idő 14 (tizennégy) naptári nap.

Amennyiben az Ügyfél, és ha a Szolgáltatási Szerződés harmadik személyt ad meg fizető félként, a Fizető Fél a GIRODirect szolgáltatás Üzletszabályzata, és/vagy Díjszabályzata, és/vagy Szolgáltatási Szerződése módosítását nem fogadja el, és azt írásban bejelenti, illetve a módosított Szolgáltatási Szerződést nem írja alá, az az Ügyfél és a Fizető Fél részéről rendes felmondásnak minősül.

Rendes felmondás esetén a GIRO Zrt. a felmondási idő utolsó napján, ha a felmondás utolsó napja munkaszüneti nap, vagy heti pihenőnap, akkor az azt követő első munkanapon szünteti meg a szolgáltatást. A felmondási idő alatt a szolgáltatást a GIRO Zrt. folyamatosan nyújtja, így a szupport díj időarányos része a felmondási időszak tartamára is megilleti.

17.1.3. RENDKÍVÜLI FELMONDÁS

A rendkívüli felmondás esetei:

- a) A GIRO Zrt. azonnali hatállyal felmondja a Szolgáltatási Szerződést, és a GIRODirect Plus szerződést, ha tevékenységi engedélyét a hatóság határozattal visszavonja, vagy a szolgáltatás nyújtását megtiltja.

- b) Bármely Szerződő Fél jogosult a GIRODirect Szolgáltatási Szerződést, és a GIRODirect Plus szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél súlyos szerződésszegést követ el. Súlyos szerződésszegésnek minősül a jelen Üzletszabályzatban és a Szolgáltatási Szerződésben foglaltak oly módon történő megsértése, amely a szolgáltatás működését veszélyeztet(het)i, a többi Ügyfélnek, és/vagy a GIRO Zrt.-nek kárt okoz(hat), különösen:
- i. szerzői jogok megsértése, mely az Electra ügyfélprogram beszerzési költségének megtérítésén túlmenően egyéb polgári jogi (szerzői jogvédelmi) büntetőjogi szankciókat vonhat maga után;
 - ii. adatkezelési és titoktartási kötelezettségek megszegése;
 - iii. jelen Üzletszabályzatban és a Szolgáltatási Szerződésben az Ügyfél felelősségi körébe soroltak megszegése;
 - iv. Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos díjakat, vagy a Szerződés alapján fizetendő költségeket felhívás ellenére sem fizeti meg.
- c) Az Ügyfél – érdekkörében felmerülő okból – a GIRO Zrt.-nél, illetve a Számlavezetőjén keresztül írásban indoklás nélkül kezdeményezheti a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés azonnali hatályú felmondását. A GIRO Zrt. a jognyilatkozat kézhezvételét követően legkésőbb 2 (kettő) munkanapon belül a szolgáltatás technikai elérését megszünteti.
- d) A GIRO Zrt. azonnali hatállyal felmondhatja a Szolgáltatási Szerződést, ha az Ügyfél a jelen Üzletszabályzat 8.13. pontjában rögzített szüneteltetési határidő lejártáig az új kommunikációs kapcsolatot a GIRO Zrt.-től nem rendelte meg, vagy annak kialakítása az Ügyfél hibájából nem történt meg.²

A felmondással egyidejűleg az Ügyfélnek és a GIRO Zrt.-nek a GIROLock Szolgáltatási Szerződést illetve GIROHáló Szolgáltatási Szerződést is fel kell mondania kivéve, ha a GIROLock szolgáltatást illetve a GIROHáló szolgáltatást más GIRO üzleti szolgáltatásánál is igénybe veszi az Ügyfél.

A Szolgáltatási Szerződés azonnali hatályú felmondása esetén az Ügyfél köteles a felmondáskor már esedékessé vált, illetve a felmondás napjáig időarányosan keletkezett díjak megfizetésére. A szerződés megszűnése a fizetési, elszámolási kötelezettséget nem szünteti meg.

18. AZ ADATKEZELÉS SZABÁLYAI, TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

18.1. ADATKEZELÉS

A GIRO Zrt. joga és kötelezettsége nyilvántartás vezetése a szolgáltatásra szerződött Ügyfelekről, a Fizető Félről, ezek kapcsolattartóiról, a Felhasználókról és azok szervezeti egységeiről és Felhasználóiról, amennyiben utóbbiak a GIRODirect szolgáltatást közvetlenül veszik igénybe.

Az Ügyfelek, illetve az Ügyfél szervezeti egysége adatainak és a Felhasználók adatainak kezelése, nyilvántartása valamint a kapcsolódó értesítések küldése a GIRO Zrt.-nél, és/vagy a Külső Regisztrációs

² Ez a bekezdés 2020. december 31-én hatályát veszíti.

Szervezetnél nyilvántartott, Ügyfelek, illetve az Ügyfél szervezeti egysége által bejelentett adatokon alapuló, adatbázisokban rögzített adatok alapján történik.

A regisztráció során keletkezett dokumentumokat az adott Regisztrációs Szervezet oly módon iktatja és tárolja, hogy az bármikor visszakereshető, bemutatható legyen. Az adott Regisztrációs Szervezetnek a kötelező archiválási idő lejáratát követően a dokumentumokat haladéktalanul meg kell semmisítenie.

A GIRO Zrt. a GIRODirect szolgáltatás során az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége, valamint a Fizető Fél képviseletében eljáró személyek – ideértve a kapcsolattartó személyeket is – és a Felhasználók adatai vonatkozásában adatkezelői tevékenységet lát el. A GIRO Zrt.-t a hatályos jogszabályok alapján adat- és titokvédelmi kötelezettség terheli. A GIRO Zrt. az általa, vagy szolgáltatása nyújtása keretében továbbított üzeneteket és adatot kizárólag a GIRODirect szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A GIRO Zrt., amennyiben a GIRODirect szolgáltatás teljesítése során üzenet vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a külön törvényben meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé.

Az Ügyfél köteles a képviseletében eljáró munkatársai írásbeli hozzájáruló nyilatkozatának folyamatos birtoklására, melyben az Ügyfél munkatársa hozzájárul tárgyban szolgáltatással összefüggő, szükséges és elégséges mértékű személyes adatai GIRO Zrt. részére történő átadásához.

Az adatvédelmi, adatbiztonsági és titoktartási kötelezettség a GIRO Zrt. alkalmazottját, megbízottját a GIRO Zrt.-vel azonos módon terheli.

A GIRO Zrt. a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a GIRO Zrt.-nél valamely a Szolgáltatási Szerződés teljesítésével össze nem függő célból történő adatkezelésre került sor. Az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló törvényben, valamint a GDPR³-ban meghatározott tájékoztatáson kívül a GIRO Zrt.-nek biztosítania kell, hogy a GIRODirect szolgáltatás igénybevétele során az érintett természetes személy bármikor megismerhesse, hogy a GIRO Zrt. mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

A GIRO Zrt. szolgáltatása keretében továbbított üzenetek (tranzakciók) személyes adattartalma vonatkozásában az Ügyféllel együtt közös adatkezelőnek minősül.

Amennyiben az érintett természetes személy a GDPR-ban meghatározott jogaival kíván élni, az Ügyfél és a GIRO Zrt. együttműködnek és egymással egyeztetni kötelesek annak érdekében, hogy az érintett joggyakorlását közösen biztosítsák. Az érintett joggyakorlásának biztosítása érdekében az Ügyfél és a GIRO Zrt. együttműködnek az érintett egyértelmű beazonosításában, továbbá a tranzakciók adattartalmát illetően az érintett személyes adatait tartalmazó konkrét tranzakció jellemző adatainak (kiemelten

³ A GDPR az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet-GDPR)

dátumának) azonosításában is. Ennek érdekében egymás írásbeli megkereséseire 5 naptári napon belül írásban válaszolnak.

A saját adatkezelési műveletei szabályszerűségéért az Ügyfél és a GIRO Zrt. önállóan felelnek.

A GIRO Zrt. jogosult a szolgáltatás során keletkezett iratokat jogszabályban meghatározott ideig megőrizni, tárolni. A GIRO Zrt. köteles az iratokat a megőrzési idő lejártát követően a jogszabályban leírt minősítésük szerint kezelni (például: selejtezni, a levéltárnak átadni vagy megsemmisíteni).

A GIRODirect szolgáltatás keretében átadott ügyfélprogram alkalmazásával banktitoknak minősülő adatok forgalmazása, feldolgozása valósul meg. A GIRO Zrt. az adatokat minősítésüknek megfelelően, az adatvédelemben korszerű szervezési, technikai eszközökkel kezeli.

A GIRODirect szolgáltatás vonatkozásában az adatkezeléssel kapcsolatos további információkat a GIRO Zrt. honlapján (www.giro.hu) található Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

18.2. TITOKTARTÁS

A GIRO Zrt. kijelenti, hogy az általa jelen Üzletszabályzat keretében biztosított eszközök – azok rendeltetésszerű használata esetén – az adatok bizalmosságának, integritása megőrzésének, illetéktelen beavatkozás elleni védelmének általánosan elvárható követelményét teljesítik.

A GIRO Zrt.-t, az általa igénybevett Alvállalkozókat és az Ügyfelet, illetve az Ügyfél szervezeti egységét az együttműködés során, a másik félről tudomásukra jutott adatokra, információkra; az azokból levont, illetőleg levonható következtetésekre vonatkozóan teljes körű titoktartási kötelezettség terheli. A másik félre vonatkozó, annak tevékenységével, partnereivel összefüggő adatot, információt csak a szükséges és elégséges mértékben, jogszerű módon, az érintett fél előzetes írásbeli hozzájárulásával vagy jogszabályi előírás alapján adhat át harmadik fél részére. A GIRO Zrt. köteles a titoktartásra vonatkozó szabályokat az Alvállalkozójával kötött szerződésben is előírni.

Jelen Üzletszabályzat tárgykörébe tartozó, titoktartási kötelezettséggel terhelt információknak a szerződés szerű célhoz kötött, szükséges és elégséges mértékű feldolgozásához az Ügyfél a GIRODirect Szolgáltatási Szerződés aláírásával a GIRO Zrt.-t kifejezetten felhatalmazza. A titoktartási kötelezettség megsértése esetén a Szolgáltatási Szerződés azonnali hatállyal felmondható.

19. ALKALMAZANDÓ JOG

Jelen Üzletszabályzatban és a GIRODirect Szolgáltatási Szerződésben nem, vagy nem kellő mélységben szabályozott kérdések tekintetében a létrejött jogviszonyra a Ptk., valamint a vonatkozó egyéb hatályos magyar jogszabályok előírásai, valamint az MNB elnökének rendeletei irányadóak.

20. VITÁK RENDEZÉSE, JOGVITÁK KEZELÉSE

Felek közötti, tárgybani jogviszonnyal összefüggő vitás kérdés közvetlen tárgyalásos rendezése eredménytelensége esetén a Felek bármelyike – az alábbi előzetes eljárás után – jogvitát kezdeményezhet.

Az Ügyfél és a GIRO Zrt. közötti közvetlen egyeztető eljárás eredménytelensége esetén az Ügyfél és GIRO Zrt. az Igazságügyi Minisztérium nyilvántartásában szereplő mediátor közreműködésével mediációs eljárást vesz igénybe. Amennyiben mediáció útján nem sikerül a jogvita mindkét fél számára elfogadható megoldása, a Felek a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választott Bíróság (Kereskedelmi Választottbíróóság) kizárólagos hatáskörét és illetékességét kötik ki, a rendes bíróságok kifejezett kizárásával. A választott bírósági alávetéses illetékesség alól kivételt képez a díjak meg nem fizetése esetén lefolytatható fizetési meghagyásos eljárás, amelyben a kötelezett ellentmondása esetén a kötelezett székhelye szerint illetékes helyi, vagy másodfokú bíróság jár el.

Jelen Üzletszabályzatban, illetőleg annak tárgyában létrejött GIRODirect Szolgáltatási Szerződésekben bárminemű törvényre, jogszabályra, rendeletre, rendelkezésre, szabályozásra vagy más hasonló jellegű előírásra történő hivatkozás mindenkor úgy értelmezendő, mint az adott törvény, jogszabály, rendelet, rendelkezés, szabályozás, vagy előírás, hatályos (valamely későbbi törvény, jogszabály, rendelet, rendelkezés, szabályozás vagy előírás által módosított, vagy azzal felváltott) változatára történő hivatkozás.

21. KAPCSOLATTARTÁS ÉS ÉRTESÍTÉSEK SZABÁLYAI

A GIRO Zrt. közleményeit, hirdetményeit és Üzletszabályzatait az Ügyfelek részére postai úton közvetlenül, vagy elektronikusan, az Electra rendszer levelezési funkciója igénybevételel küldi meg.

A jelen Üzletszabályzatban és a GIRODirect Szolgáltatási Szerződésben foglaltak teljesítésével összefüggő értesítések írásban történnek és akkor érvényesek, ha azt az arra jogosult küldő az arra jogosított címzettnek vagy igazolt módon személyesen adja át, vagy előre fizetett ajánlott, tértivevényes küldeményként továbbítja, vagy ha az átvevő fél telefax gépe a küldő Fél telefax gépén "átvitel OK" visszaigazolást ad, illetve elektronikus átadás esetén akkor, ha sikertelen kézbesítés tényéről visszaigazolás nem érkezik a feladó részére.

A GIRODirect szolgáltatás keretében egymással telefonon, e-mail-ben közölt hivatalos értesítéseiket a küldő Fél levélpósta úton, vagy kézbesítő által továbbított küldemény, vagy telefax küldemény útján utólag a fogadó Fél székhelyére eljuttatott, cégszerűen, vagy alapító okiratában a képviselőre és aláírásra vonatkozó szabályok szerint aláírt küldeményben a fogadó fél kezdeményezésére köteles megerősíteni.

A postai úton feladott küldemény és az ajánlottan feladott küldemény – ellenkező bizonyításig – a feladástól számított 5. (ötödik) napon kézbesítettnek tekintendő. Ajánlott tértivevényes küldeményként megküldött levél a tértivevényen szereplő átvétel napján, a „nem kereste” jelzéssel visszaérkezett levél a feladástól számított 5. (ötödik) napon kézbesítettnek tekintendő.

Az e-mail útján küldött e-számla kézbesítettnek tekintendő, amennyiben sikertelen kézbesítés tényéről visszaigazolás nem érkezik a feladó részére.

21.1. ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége, és ha a Szolgáltatási Szerződés harmadik személyt ad meg fizető félként, a Fizető Fél azonnali hatállyal köteles a GIRO Zrt. részére, illetve Külső Regisztrációs

szervezet esetén annak részére írásban bejelenteni az adataiban bekövetkezett változásokat, ideértve az Electra ügyfélprogramot használó személyekben bekövetkezett változásokat is, amely azt/azokat a GIRO Zrt. részére írásban továbbítja. Az Ügyfél felel a szervezeti egységei bejelentési kötelezettségéért.

A változás bejelentés elmaradása következtében keletkezett károkért az érintett Ügyfél, és ha a Szolgáltatási Szerződés harmadik személyt ad meg fizető félként, a Fizető Fél felel.

A GIRO Zrt. azonnali hatállyal köteles adataiban bekövetkezett változásokat Ügyfeleinek írásban bejelenteni.

21.2. ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE

A GIRO Zrt. a hatályos GIRODirect Üzletszabályzatot és annak mellékleteit, függelékeit a hatálybalépését megelőzően 30 (harminc) naptári nappal internetes honlapján (www.giro.hu) köteles elérhetővé tenni, továbbá ezen dokumentumok elérhetőségét az Ügyfelek részére elektronikus formában a nyilvánosságra hozattalal egyidejűleg közvetlenül megküldeni.

A GIRO Zrt. elektronikus úton történő értesítésnek, illetve megküldésnek tekinti azt is, ha Ügyfeleit az Electra levelező rendszerén keresztül tájékoztatja az Üzletszabályzatok módosulásáról, az Üzletszabályzatokat pedig letölthető formában közzéteszi a honlapján, és a tájékoztató levélben értesíti Ügyfeleit az elérési útvonalról.

Az Ügyfél a jelen Üzletszabályzat papírra nyomtatott példányát a GIRO Zrt. székhelyén (Budapest V. kerület Vadász utca 31.) az ügyfélfogadásra létesített Információs pultnál megtekintheti. A GIRO Zrt. az Ügyfél erre vonatkozó kérése esetén az Üzletszabályzat elektronikus aláírással hitelesített, elektronikus iratba foglalt példányát az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi.

21.3. INFORMATIKAI ESZKÖZÖK VÁLTOZÁSA

A GIRO Zrt. köteles az Electra rendszer és a hozzá kapcsolódó infrastruktúra hardver és szoftver elemeknek, technológiájának változásáról az Ügyfél számlavezetőjét a módosítások érvénybe lépését megelőzően 5 (öt) munkanappal írásban tájékoztatni. A tájékoztatás postai úton, vagy elektronikus formában is megküldhető.

Mellékletek:

1. sz. melléklet BKR Üzletszabályzata
2. sz. melléklet Alapfogalmak
3. sz. melléklet GIRODirect és GIRODirect Plus Szolgáltatások Díjszabályzata

Függelék:

1. sz. függelék Az Ügyfél által biztosítandó szükséges minimális konfiguráció
2. sz. függelék Regisztrációs adatlap
3. sz. függelék GIRODirect Plus szolgáltatás megrendelő adatlap
4. sz. függelék GIRODirect Plus Szolgáltatás megszüntető adatlap
5. sz. függelék GIRODirect Plus szolgáltatás leírása

- 6. sz. függelék Elszámolt csoportos átutalási tranzakciók visszakeresése igénybejelentés
- 7. sz. függelék Elszámolt csoportos készpénz-kifizetési tranzakció visszakeresése igénybejelentés
- 8. sz. függelék Electra Felhasználói kézikönyv
- 9. sz. függelék ViCA Felhasználói kézikönyv

Budapest, 2020. május 29.

dr. Selmeczi-Kovács Zsolt
vezérigazgató

Balatoni Ildikó
üzleti ügyvezető igazgató

GIRO Zrt.

22. MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK

2. számú melléklet

ALAPFOGALMAK

Adatkezelő:

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajthatja.

Adatkezelés:

Személyes adatokon vagy az azokból létrehozott adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés; továbbá bármely olyan további tevékenység, amely az adatvédelmi jogszabályok alapján (így különösen, de nem kizárólag az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló törvény alapján) adatkezelésnek minősül.

Alkalmazás:

A GIRODirect szolgáltatást biztosító számítástechnikai rendszerek.

Bankközi Klíring Rendszer – továbbiakban BKR:

A GIRO Zrt. által működtetett fizetési rendszer.

Csoportos üzenetek:

A Közvetlen Benyújtó által beküldött csoportos átutalási, beszedési és készpénz-kifizetési megbízások összefoglaló elnevezése.

Csatlakozási díj:

Az a díj, amelyet az Ügyfél a GIRO Zrt. részére fizet a GIRODirect szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ügyfélprogram, valamint a hozzá tartozó dokumentációk szállításáért.

Egyedi forint és devizatranzakciók:

A Számlavezető által meghatározott előírások alapján előállított forint- és devizamegbízások.

Electra rendszer (Electra ügyfélprogram):

Kliens-szerver architektúrájú informatikai rendszer. Az Electra rendszernek az Ügyfél számítógépén működő komponensét Electra Ügyfélprogramnak nevezzük. Az Electra Ügyfélprogram eszközöket ad az Ügyfél számára a Számlavezetőhöz, illetve a GIRO Zrt.-be beküldendő adatok előkészítéséhez, az adatok

beküldéséhez, illetve adatok letöltéséhez, a rögzített, illetve letöltött adatok vizsgálatához, elemzéséhez (rendezéséhez, szűréséhez, kereséséhez stb.), és biztosítja az adatok védelmét illetéktelen személyek hozzáférése ellen. Az Electra Ügyfélprogramot egyidejűleg több Felhasználó is használhatja.

Engedély:

A Számlavezető egyoldalú jognyilatkozatába, vagy az Ügyfél és a Számlavezető között létrejött kétoldalú megállapodásba foglalt hozzájárulás a GIRODirect szolgáltatás igénybevétele, továbbá az Ügyfél csoportos fizetési üzenetei GIRO Zrt.-hez történő közvetlen benyújtására tárgyában.

Érintett:

Bármely Közvetlenül, vagy közvetve azonosított vagy azonosítható természetes személy, akihez a GDPR definíciója szerinti személyes adat kapcsolódik. Azonosíthatónak minősül az a természetes személy, akinek a személyazonossága valamely azonosító – pl. név, azonosító szám, földrajzi adatok, valamely online azonosító vagy egy vagy több, rá jellemző fizikai, pszichikai, genetikai, mentális, gazdasági, kulturális vagy a szociális identitásra vonatkozó tényező – alapján megállapítható.

Felhasználó:

Az Ügyfél alkalmazottja, aki az Electra rendszert az Ügyfél engedélye alapján használja. A Felhasználó a rendszerhasználat során különböző jogosultságokkal rendelkezik, amelyet az Ügyfél határoz meg, és amelyet a Regisztrációs Szervezet állít be.

Fizető Fél:

A GIRODirect Szolgáltatási Szerződésben rögzített harmadik szerződő fél, aki a szolgáltatás ellenértékét a GIRO Zrt. számlája alapján megfizetni köteles. A Fizető Fél nem azonos az Ügyféllel, illetve az Ügyfél szervezeti egységével.

GDPR:

A GDPR az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

GIRODirect szolgáltatás:

A GIRODirect szolgáltatás, olyan – a Felek kölcsönös megállapodásán alapuló – informatikai szolgáltatás, amelynek keretében az Ügyfél részére zárt, ellenőrzött és biztonságos módon lehetőséget biztosít fizetési megbízásai, pénzügyi célú üzenetei, valamint levelei elektronikus úton történő továbbítására, valamint ezeket érintő üzenetek fogadására.

GIRODirect Plus szolgáltatás:

A szolgáltatás magába foglalja egyrészt a hálózati kommunikációhoz szükséges hardver elemeket, másrészt az adatátviteli módot, amellyel a GIRO Zrt. biztosítani tudja az Ügyfelek számára az Electra ügyfélprogramot futtató számítógépük és az Electra szerver közötti kommunikációt. A részletes leírást az 5. számú függelék tartalmazza.

Kisebb hiba:

Olyan hiba, amely a funkcionalitás szempontjából nem vagy kevésbé befolyásolja az Electra programrendszer tényleges használatát.

Klíringtag (Közvetlen Résztvevő):

Az az együttműködő fél, amely a saját és megbízói fizetési műveleteiből származó követelését és tartozását a teljesítést végző együttműködő fél által vezetett fizetési számláján a többi Közvetlen Résztvevő fizetési számlájával vagy egy központi technikai számlával szemben rendezi (34/2009.(XII.28.) MNB rendelet).

Jelen Üzletszabályzatban: a Számlavezető

Közvetlen Benyújtó:

Az elszámolóházzal egy Közvetlen Résztvevő felhatalmazása alapján és vele történő elszámolás mellett, kizárólag a Közvetlen Benyújtó saját gazdálkodásával összefüggő fizetési megbízások elszámolóházzal közvetlenül történő benyújtására megállapodást kötő, résztvevőnek nem minősülő ügyfél (34/2009. (XII. 28.) MNB rendelet).

Jelen Üzletszabályzatban: az Ügyfél.

Közepes hiba:

Azon szoftverhiba, amely nem veszélyezteti az alapfunkcionalitás működését, de a programrendszer használata során felhasználóknak súlyos kényelmetlenséget jelentenek.

Kritikus hiba:

Olyan szoftverhiba, amely folyamatosan, vagy időlegesen megakadályozza az alapvető rendszerfunkciók elvárt működését, illetve a működésük nem tesz eleget a jogszabályi előírásoknak, vagy a Felhasználók nagy tömegének munkáját részben vagy teljesen egészében akadályozza és nincs elérhető kerülő megoldás.

Panasz:

A GIRO Zrt. tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. A panasz érinthet szolgáltatást, ügymenetet, ügyfélszolgálati és ügyfél-tájékoztatási érdeksérelmeket. Továbbá panaszként kezelendők azok a bejelentések, amelyek a bármelyik szolgáltatási szerződést már aláírt, de a szolgáltatást ténylegesen még igénybe nem vevő ügyféltől érkeznek a csatlakozás szabályozott folyamatától való vélt, vagy tapasztalt eltéréssel kapcsolatban.

Nem tartoznak a panaszok körébe azok a megkeresések, amelyeket az ügyfél a harmadik fél által biztosított konkrét adatokkal kapcsolatban nyújt be (MNB, Kincstár). Nem kezeljük panaszként a helpdesk tevékenység keretében beérkező, a rendszerek működésével kapcsolatos, szóban megválaszolt bejelentéseket, valamint a már észlelt és javítás alatt álló hibákkal kapcsolatos bejelentéseket. Amennyiben az ügyfél által leírtak alapján vizsgálat nélkül egyértelműen megállapítható, hogy a vélt problémát a

szabályzatok/szabványok/kézikönyvek nem megfelelő ismerete okozza, miközben a működés előírás-szerű, akkor a bejelentés nem tekintendő panasznak. Nem tartoznak továbbá a panaszok körébe a számlareklamációk sem.

Pénzforgalmi Elszámolóház:

BKR vonatkozásában a GIRO Zrt.

Regisztrációs Szervezet:

Az Ügyfél által írásban megadott, az Ügyfélre és a Felhasználóra vonatkozó adatok Electra rendszerben történő rögzítését végző szervezet. A Regisztrációs Szervezet lehet maga a GIRO Zrt. vagy a Számlavezető, mint Külső Regisztrációs Szervezet.

Szállító:

Az Electra rendszer fejlesztője, a rendszer tulajdonjogával rendelkező társaság.

Számlavezető:

Az Ügyfél pénzforgalmi számláit vezető intézmény, Klíringtag, amely lehet valamely hitelintézet, a Kincstár, vagy a Magyar Nemzeti Bank, amely az Ügyfél által kezdeményezett csoportos fizetési mód közvetlen GIRO Zrt.-hez történő benyújtását engedélyezi.

Személyes adat:

A GDPR szerint személyes adatként meghatározott adatok.

Szupport:

A GIRO Zrt. által az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatás, melynek keretében az Ügyfél által jelzett probléma, illetve annak oka beazonosításra kerül és a probléma jellegének megfelelően a GIRO Zrt. támogatást biztosít annak mielőbbi elhárítása érdekében.

Társszolgáltató:

A GIRODirect Plus szolgáltatás esetében GSM adatátviteli hálózatot és GSM szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató (C-Net Zrt., Telenor, T-Mobile).

Ügyfél:

Az a gazdasági társaság, állami vállalat, egyéb állami gazdálkodó szerv, az állam, helyi önkormányzat, költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, köztestület, alapítvány, egyesület, amely valamely Klíringtag számlavezetett ügyfele, továbbá Számlavezetője által kiadott engedéllyel rendelkezik és annak egy eredeti példányát a GIRO Zrt. részére átadta. BKR Üzletszabályzat vonatkozásában Közvetlen Benyújtó.

Ügyfél szervezeti egysége:

A GIRODirect szolgáltatást önállóan igénybevevő, az Ügyfél önállóan működő, vagy önállóan működő és gazdálkodó szervezeti egysége (fiók, telephely, igazgatóság, főosztály, regionális szervezet, stb.), amely nem önálló jogi személy és nem rendelkezik saját adószámmal.

XS-Net:

Internet felhordó adatátviteli hálózaton keresztül megvalósuló VPN (Virtual Private Network) alapú kommunikációs csatorna. A részletes leírást a GIROHáló Szolgáltatás Üzletszabályzata tartalmazza.

Verzióváltás:

Az Electra ügyfélprogram funkcionalitásában bekövetkezett változások esetén kibocsátott új program.

ViCA alkalmazás:

GIROLock felhasználói tanúsítvány tárolására használt, a Play Áruházból mobiltelefonra telepíthető alkalmazás.

3. számú melléklet

GIRODIRECT ÉS GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁLYZATA

Hatályos: 2020. július 1-től

Díjak	Díj mértéke és a vetítés alapja
Eseti díjak	
Csatlakozási csomag díja <ul style="list-style-type: none"> ○ Electra ügyfélprogram ○ GIRODirect Plus GSM eszköz csatlakozáskor alkalmazott egyedi ára⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 55.000,- Ft + ÁFA ○ 21.500,- Ft + ÁFA
Telepítés <ul style="list-style-type: none"> ○ Electra ügyfélprogram telepítés ○ kiszállás (Electra és/vagy GIRODirect Plus) ○ sikertelen telepítés az ügyfél hibájából ○ sürgősségi díj 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 27.500,- Ft + ÁFA ○ 13.000,- Ft + ÁFA / alkalom ○ 11.000,- Ft + ÁFA / alkalom ○ 25.000,- Ft + ÁFA
Oktatás <ul style="list-style-type: none"> ○ oktatás ○ kiszállás 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 21.000,- Ft + ÁFA / fő ○ 13.000,- Ft + ÁFA / alkalom
Helyszíni szupport <ul style="list-style-type: none"> ○ Munkadíj (Electra ügyfélprogram, GIRODirect Plus: hibajavítás, áttelepítés, újra telepítés, Electra ügyfélprogram adatviteli mód módosítása) ○ kiszállás ○ sikertelen hibajavítás az ügyfél hibájából 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 11.000,- Ft + ÁFA / óra⁵ ○ 13.000,- Ft + ÁFA / alkalom ○ 10.000,- Ft + ÁFA / alkalom
Egyedi tranzakciók visszakeresése <ul style="list-style-type: none"> ○ teljeskörűen beazonosítható tranzakció azonosítóval kezdeményezett visszakeresés ○ hibás vagy hiányos tranzakció azonosítókkal kezdeményezett visszakeresés⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 15.000,- Ft + ÁFA / tranzakció ○ 40.000,- Ft + ÁFA / tranzakció
Késedelmi pótlék	○ 2.500,- Ft + ÁFA

⁴ a GIRODirect szolgáltatáshoz történő csatlakozáskor egy db GSM eszköz egyedi ára, egy Ügyfélhez tartozó nagyszámú szervezeti egység csatlakozása esetén a Felek további mennyiségi díjkezdvevényben állapodhatnak meg

⁵ minden megkezdett óra számlázásra kerül

⁶ beleértve a postai azonosító visszakeresést is

Díjak	Díj mértéke és a vetítés alapja
Hiteles számlamásolat kérése ⁷	o 2.500,- Ft + ÁFA
GIRODirect Plus GSM eszköz ⁸ (nem csatlakozással egybekötött, eseti megrendelés esetén)	o 25.000,- Ft + ÁFA
GIRODirect Plus szolgáltatás GSM eszköz kiszállítási díj ⁹	o futárszolgálat által megadott
Fejlesztési díj	o egyedi megállapodás alapján
Rendszeres díjak	
GIRODirect üzemeltetési díj: ¹⁰ <ul style="list-style-type: none"> o 1-10 Electra ügyfélprogram o 11-100 Electra ügyfélprogram o 101-nél több Electra ügyfélprogram ¹¹ egy Számlavezetőhöz kapcsolódóan	<ul style="list-style-type: none"> o 30.000,-Ft + ÁFA / ügyfélprogram / hó o 25.000,-Ft + ÁFA / ügyfélprogram / hó o 20.000,-Ft + ÁFA / ügyfélprogram / hó
Electra Szupport átalány	o 2.700,- Ft + ÁFA / hó
GIRODirect Plus kommunikációs átalány	o 4.500,- Ft + ÁFA / hó

⁷ rendezetlen számla esetén a második fizetési felszólítást követően kért számlamásolat esetén kerül felszámításra

⁸ garanciális időt követő eszközcsere vagy tartalék eszköz esetén alkalmazandó díj; a díj nem tartalmazza a telepítés és a kézbesítés díját, GIRO Zrt. székhelyén illetve telephelyén történő átvétel esetén érvényes.

⁹ garanciális időt követő eszközcsere vagy tartalék eszköz esetén alkalmazandó díj, futár általi kézbesítés esetén

¹⁰ a GIRO Zrt. a szolgáltatás üzemeltetési díjáról készült számlát az Ügyfélnek, vagy a Számlavezetővel kötött Megállapodás alapján a Számlavezetőnek állítja ki.

¹¹ egy Számlavezetőhöz tartozó nagyszámú, legalább 500 Electra ügyfélprogram esetén a Felek egyedi díjban állapodhatnak meg, az ügyfélprogram számát a GIRO Zrt. az alkalmazás adminisztrációs felületén található adatok alapján állapítja meg

1. számú függelék**AZ ÜGYFÉL ÁLTAL BIZTOSÍTANDÓ SZÜKSÉGES TECHNIKAI FELTÉTELEK****Hardver feltételek:**

- ✓ IBM PC kompatibilis számítógép, színes monitor, külső adathordozó,
- ✓ ISDN vagy Hayes kompatibilis modem (lehetőleg MNP5 tulajdonsággal, legalább v34bis)¹²
- ✓ ISDN vagy analóg telefonvonal (lehetőleg fővonal)¹³,
- ✓ CD meghajtó vagy a számítógépen USB a program telepítéséhez
- ✓ GIROLock kártya használata esetén chipkártya olvasó csatlakoztatására alkalmas USB port
- ✓ nyomtató (opcionális)
- ✓ GIRODirect Plus igénybevétele esetén a kommunikációs eszköz csatlakoztatásához szükséges interfész.
- ✓ ViCA tanúsítványhordozó alkalmazás esetén mobiltelefon.

Szoftver környezet:

- ✓ Windows7 - 10 (32 vagy 64 bit) operációs rendszer

Egyéb:

- ✓ A ViCA alkalmazás működéséhez a mobiltelefonon internet hozzáférés szükséges.

¹² GIRODirect Plus szolgáltatás megrendelése, illetve GIROHáló Szolgáltatási Szerződés kötése esetén nem kell az eszköz, továbbá 2020. július 1-től nem alkalmazható

¹³ GIRODirect Plus szolgáltatás megrendelése, illetve GIROHáló Szolgáltatási Szerződés kötése esetén nem kell az eszköz, továbbá 2020. július 1-től nem alkalmazható

2. számú függelék**REGISZTRÁCIÓS ADATLAP AZ ELECTRA ÜGYFÉLPROGRAMHOZ****1./ Ügyféladatok**

Ügyfél neve	
Ügyfél címe	
Telefonszám	
Adószám	
Fax szám	
UGIRO kód (IAN)	
Számla száma (1)	
Számla elnevezése	
Számla száma(2)	
Számla elnevezése	
Számla száma(n)	
Számla elnevezése	

2./ Felhasználók adatai

Név	
Csoportnév	
Rövid név	
Beosztás	
Cím	
Telefonszám	
E-mail cím	

3./ Felhasználói tanúsítványhordozó eszköz

GIROLock kártya

VAGY

ViCA alkalmazás¹⁴ - ViCA alkalmazást futtató mobiltelefon száma: _____

¹⁴ mobiltelefonra telepíthető alkalmazás, amelynek használatához a mobiltelefont az ügyfél biztosítja.

4./ Számlajogok

Felhasználó jogosultsága (számlánként!)	Számlaszám(1):	Számlaszám(2)	Számlaszám(3):
Rögzítési jog			
Megtekintési jog			
Aláírási jog pontszáma			

5./ Egyéb jogok

Felhasználó jogosultsága (számlánként!)	Számlaszám (1):	Számlaszám (2):	Számlaszám(n):
Céges rögzítési jog			
Céges megtekintési jog			
Céges aláírási jog pontszáma			
Összeghatárhoz kötött aláírási limit (forintban)			

6./ Ügyfélprogram adatok

Kapcsolattartó adatai (név, telefonszám)	
Telepítés helye	
Kezelt ügyfelek azonosítói	

Kitöltési útmutató a regisztrációs adatlaphoz

1./ Ügyféladatok

Ügyfél neve	Ügyfél cégbejegyzéses neve
Ügyfél címe	Ügyfél címe (város, utca, házszám, irányítószám)
Telefonszám	Ügyfél központi telefonszáma
Adószám	Az Ügyfél adószáma
Fax szám	Ügyfél központi faxszáma
UGIRO kód (IAN)	A 13 pozíciós intézmény azonosító kód
Számla száma(1)	Ügyfél számlaszáma, Csak a megadott számlaszámokról lehet a rendszerben megbízást indítani!
Számla elnevezése*	
Számla száma(2)	Ügyfél számlaszáma
Számla elnevezése	
Számla száma(n)	Ügyfél számlaszáma
Számla elnevezése	

2./ Felhasználó adatai

Az Electra rendszerben a megbízások, üzenetek aláírása kizárólag kettős aláírással történhet meg, ezért a rendszerhez minimum két felhasználót kell bejelenteni az alábbi adatok közlésével.

Név	Az Electra ügyfélprogramot használó Ügyfél munkatársa neve.
Csoportnév	Javasolt az Ügyfél rövid neve pl.: Pénzügyminisztérium → PM, max. 12 ékezet nélkül karakter.
Rövid név	A felhasználó (munkatárs) által megadott elnevezés pl.: vezetéknev, keresztnév, becenév, max. 12 ékezet nélküli karakter. A csoportnév és rövid név együtt egyedi kell legyen.
Beosztás	A felhasználó munkaköri besorolása
Cím	Ügyfél címe (város, utca, házszám, irányítószám).
Telefonszám	A munkatárs munkahelyi telefonszáma.
E-mail cím	A munkatárs munkahelyi e-mail címe, ha közvetlen e-mail címe nincs virtuális e-mail címet kell megadni. Egy e-mail címhez csak egy felhasználó (munkatárs) tartozhat.

3./ Felhasználói tanúsítványhordozó eszköz

Azon felhasználói tanúsítványhordozó eszköz (GIROLock kártya vagy ViCA alkalmazás) megadása, amelyet a Felhasználó alkalmazni fog. ViCA alkalmazás esetén a mobiltelefont az ügyfél biztosítja. A telefonhoz tartozó telefonszám megadása kötelező. A ViCA alkalmazás működéséhez a mobiltelefonon internet hozzáférés szükséges.

4./ Számlajogok

Felhasználó jogosultsága (számlánként!)	Számlaszám(1): Meg kell adni a számlaszámot.
Rögzítési jog	A fentiekben megadott számlaszámot érintő tételeket kizárólag rögzítheti, aláírási joga nincs (igen/nem)
Megtekintési jog	A fentiekben megadott számlaszámot érintő tételeket kizárólag megtekintheti, aláírási joga nincs (igen/nem).
Aláírási jog pontszáma	Ha aláírhat, az aláírás pontértéke mennyi. Maximum 10 pont adható. Az aláírási pontok meghatározásánál ügyelni kell arra, hogy a megbízás akkor kerül a rendszerben elfogadottan aláírásra, ha a két aláíró együttes aláírási pontszáma eléri, vagy meghaladja a 10 pontot.

5./ Egyéb jogok

Felhasználó jogosultsága (számlánként!)	Számlaszám(1): Meg kell adni a számlaszámot.
Céges rögzítési jog	igen/nem
Céges megtekintési jog	igen/nem
Céges aláírási jog pontszáma	Maximum 10 pont adható.
Összeghatárhoz kötött aláírási limit (forintban)	

6./ Ügyfélprogram adatok

Kapcsolattartó adatai	név, munkahelyi telefonszám
Telepítés helye	Az Electra program telepítésének pontos helye: irányítószám, város, utca, házszám.
Kezelt ügyfelek azonosítói	pl.: AHTI kód

3. számú függelék**GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELŐ**

Ügyfél/Megrendelő adatai

Szerződött ügyfél neve:			
Szerződött ügyfél székhelye:			
Ügyfél-végpont címe:			
Ügyfél végpont UGIRO azonosítója			
Sürgősségi megrendelés:	igen <input type="checkbox"/>	nem <input type="checkbox"/>	

Megrendelt eszköz:

GSM eszköz:	USB:	db		
-------------	------	----	--	--

Kapcsolattartó adatai:

Neve/beosztása:			
Telefonszáma:		Faxszáma:	
E-mail címe:			

A GIRO Zrt. jogosult a GIRODirect Plus szolgáltatás csatlakozási és telepítési díját a GIRODirect Szolgáltatás Üzletszabályzatában meghatározottak szerint kiszámlázni.

Megjegyzés:

Dátum: , 20 . hó .

cégszerű aláírás

Visszaigazolás:

A GIRO Zrt. a mai napon az Ügyfél/Megrendelő GIRODirect Plus szolgáltatása megrendelését elfogadta és annak teljesítése érdekében a megrendelést az Alvállalkozónak továbbította.

A GIRO Zrt. Alvállalkozója a megrendelőben megadott kapcsolattartóval a kommunikációs eszközök telepítésének időpontját telefonon egyezteteti.

Dátum: , 20 . hó .

cégszerű aláírás

4. számú függelék**GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE**

Ügyfél adatai

Szerződött ügyfél neve:	
Szerződött ügyfél székhelye:	
Ügyfél-végpont címe:	
Ügyfél végpont UGIRO azonosítója	

Kapcsolattartó adatai:

Neve/beosztása:			
Telefonszáma:		Faxszáma:	
E-mail címe:			

A GIRO Zrt. jogosult a GIRODirect Plus szolgáltatás még ki nem egyenlített díjait az Ügyféllel kötött szerződésben meghatározottak szerint kiszámlázni.

Megjegyzés:

Dátum: , 20 . hó .

cégszerű aláírás

Visszaigazolás:

A GIRO Zrt. a mai napon az Ügyfél GIRODirect Plus szolgáltatása megszüntetését a megadott ügyfél-végpont vonatkozásában elfogadta és az ügyfél-végpont kommunikációs elérését megszüntette.

Dátum: , 20 . hó .

cégszerű aláírás

5. számú függelék

GIRODIRECT PLUS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

A szolgáltatás magába foglalja egyrészt a hálózati kommunikációhoz szükséges hardver elemeket, másrészt az adatátviteli módot, amellyel a GIRO Zrt. biztosítani tudja az Ügyfelek számára az Electra ügyfélprogramot futtató számítógépük és az Electra szerver közötti kommunikációt.

A szolgáltatás a GIRO Zrt. irányába nem engedélyez illetéktelen hálózati forgalmat, ezért a GIRO Zrt. az ügyfél végpontot úgy alakítja ki, hogy csak a regisztrált forgalmat engedi át, azaz nemcsak a hálózathoz való hozzáférést korlátozza, hanem azt is, hogy az ügyfél végpont jogosult-e a szolgáltatás igénybevételére.

A GIRO Zrt. Ügyfelei részére biztosítja a kommunikációs kapcsolat kiépíttetését és felügyeletét, valamint a csatlakozási díj megfizetése ellenében rendelkezésre bocsátja a szolgáltatás eléréséhez szükséges eszközöket.

Az Ügyfél a Szolgáltatást a végpontokon telepített GSM-3G eszközön keresztül veheti igénybe.

A GIRO Zrt. a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges GSM-3G adatátviteli hálózatot Társszolgáltatótól veszi igénybe. Annak meghatározása, hogy a szolgáltatást megrendelő Ügyfél melyik telekommunikációs szolgáltató GSM-3G adatátviteli hálózatát tudja igénybe venni, helyileg kell vizsgálni, mivel a kiválasztás nagymértékben függ a lokális adottságoktól.

MOBIL KÁRTYA ELHELYEZÉSE

A GSM-3G eszköz (USB eszköz) a felhasználó számítógépéhez közvetlenül kapcsolódik.

SÁVSZÉLESSÉG

A sávszélesség elvi felső határa jelenleg egy kártyával 7,2 Mbps. Ugyanakkor jelentős lassulás várható bizonyos napszakokban, és cella terheltségénél.

RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

A GSM-3G kapcsolat rendelkezésre állása¹⁵ < 95,0%. Azonban nem minden ügyfél telephelyen és körülmények között lesz megfelelő lefedettség, és egyéb zavaró tényezők is felléphetnek, ezért a GSM-3G kapcsolat nem minden helyen alkalmazható.

KOMPATIBILITÁS

A mobil kártyák Windows XP-től kezdődő Windows verziókkal kompatibilisek, komoly kompatibilitási problémák nem várhatók, ugyanakkor előfordulhatnak eseti problémák.

¹⁵ A Szolgáltatás %-os rendelkezésre állási szintjének jelentése: a GIRO Zrt. az előre bejelentett karbantartás eseteitől eltekintve – éves szinten – ezen meghatározott mértékben áll rendelkezésre valamennyi ügyfél végponton. Az előre bejelentett tervezett karbantartások időtartama és az esetleges Vis Maior esetek miatti kiesések időtartama csökkenti az éves készenléti időalapot.

KAPCSOLAT

A számítógépbe kerül egy GSM-3G eszköz a privát APN használatára jogosító SIM kártyával. A kommunikációs kapcsolat felépítése a következő módon zajlik:

- ✓ A GSM APN bejelentkezés és a PPP kapcsolat felépítése, ami egyenértékű a jelenleg használt ISDN/Analóg behívás módszerével. Az adatátviteli közeg ebben az esetben nem a nyilvános telefonhálózat, hanem a GSM hálózat egy szeparált része, amit a szolgáltatók csak erre a kommunikációra különítenek el (Privát APN).
- ✓ PPTP kapcsolat felépítése, ami egy VPN (Virtual Private Network) kapcsolat kiépítését jelenti. A kiépítéséhez szükséges egy felhasználó név/jelszó páros (ua. mint az ISDN/Analóg esetén).

BIZTONSÁG

A privát APN és a PPTP kapcsolat együttes alkalmazása miatt a GSM biztonságosabb adatátvitelt tesz lehetővé, mint az ISDN/Analóg adatátvitel.

Tekintettel a privát APN-ek működésére (a feljelentkezett eszközök láthatják egymást) a telepítés során a kliens gépeken ajánlott windows tűzfal bekapcsolása.

8. számú függelék**ELECTRA FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV**

Az Electra Felhasználói kézikönyv a GIRO Zrt. zárt, <https> oldalán érhető el.

Az elérést a GIRO Zrt. Ügyfeleinek a GIRODirect szolgáltatás szerződéskötése során megküldött tájékoztatóban teszi közzé.

9. számú függelék**ViCA FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV**

A ViCA Felhasználói kézikönyv a GIRO Zrt. zárt, <https> oldalán érhető el.

Az elérést a GIRO Zrt. Ügyfeleinek a ViCA alkalmazás bevezetéséről szóló tájékoztatóban, valamint a GIRODirect szolgáltatás szerződéskötése során megküldött tájékoztatóban teszi közzé.