VEZÉRAI
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

AI ügyfélszolgálati és rendelésfelvételi modul
Vállalkozások közötti szolgáltatások

Verzió: [●] | Hatályos: [●] | Közzététel helye: [Szolgáltató honlapjának URL-je]

Bevezető rendelkezések

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF") a [Szolgáltató teljes cégneve, székhelye, cégjegyzékszáma, adószáma] (a továbbiakban: „Szolgáltató") által nyújtott VezérAI AI ügyfélszolgálati és rendelésfelvételi, valamint az ezekhez kapcsolódó szolgáltatások általános szerződési feltételeit tartalmazza.

Az ÁSZF a Szolgáltató honlapján, a Megrendelőlap aláírását megelőzően megismerhető és letölthető. Az ÁSZF nem kerül külön aláírásra.

A Szolgáltató és a Megrendelő közötti egyedi szerződés az ÁSZF elfogadását tartalmazó, a Felek által aláírt Megrendelőlap (a továbbiakban: „Megrendelőlap"), jelen ÁSZF, valamint – amennyiben a szolgáltatás személyes adatok Megrendelő nevében történő kezelésével jár – a külön okiratba foglalt Adatfeldolgozási Megállapodás együtteséből áll.

A Megrendelőlap és az Adatfeldolgozási Megállapodás a Felek által egyidejűleg kerül aláírásra.

Jelen ÁSZF vállalkozások közötti (B2B) jogviszonyokra készült. A Megrendelő köteles a Szolgáltatót a szerződéskötést megelőzően tájékoztatni, ha nem vállalkozásként jár el, vagy ha a szolgáltatás nyújtásának tervezett módja fogyasztóvédelmi, elektronikus kereskedelmi vagy más különös jogszabályi követelményeket érinthet.

1. Fogalmak és a szerződés tárgya

1.1. „Rendszer": az adott Megrendelő részére konfigurált ügyfélszolgálati és rendelésfelvételi automatizációs folyamatok, integrációk, promptok, felületek és kapcsolódó dokumentáció azon része, amelyet a Megrendelő a Megrendelőlapon megrendel.

1.2. „Szolgáltatás": a Rendszer igényfelmérése, beállítása, összekapcsolása, alaptesztelése és átadása, valamint a Megrendelőlapon külön megrendelt havi üzemeltetés, karbantartás és támogatás.

1.3. „Megrendelői adatok": a Megrendelő vagy az ő nevében eljáró személy által a Rendszerbe betöltött, ahhoz hozzáférhetővé tett, azon keresztül létrejött vagy feldolgozott tartalom, ideértve a személyes adatokat, üzleti adatokat, dokumentumokat, e-maileket, naptáreseményeket, leiratokat és rendelési információkat.

1.4. „Szerződés": a Felek között a Megrendelőlap aláírásával létrejövő szerződéses jogviszony, amelynek tartalmát a Megrendelőlap, jelen ÁSZF, valamint az adatfeldolgozás tárgyában – amennyiben releváns – külön aláírt Adatfeldolgozási Megállapodás határozza meg.

1.5. A Szolgáltató a szolgáltatást a Megrendelőlapon meghatározott tartalommal és jelen ÁSZF szerint nyújtja. Nem válik automatikusan a megrendelés részévé valamennyi VezérAI-funkció; kizárólag a Megrendelőlapon kiválasztott vagy kellő részletességgel meghatározott modulok és szolgáltatási elemek tartoznak a szolgáltatásba.

1.6. A Megrendelőlap tartalmazza különösen a Megrendelő azonosító adatait, a kiválasztott szolgáltatásokat és modulokat, a teljesítés egyedi paramétereit, a díjakat, a fizetési és számlázási adatokat, a határidőket, az időtartamot, valamint az ÁSZF-től eltérő, egyedileg megtárgyalt feltételeket.

2. A szerződés létrejötte, az ÁSZF elfogadása és hatálya

2.1. A Szerződés a Megrendelőlapnak mindkét Fél általi aláírásával jön létre. A Megrendelőlap aláírásával a Megrendelő kijelenti, hogy a szerződéskötést megelőzően az ÁSZF szövegét megismerte, annak tartalmát elfogadja, és tudomásul veszi, hogy az ÁSZF a Szerződés részét képezi.

2.2. A Megrendelőlapnak egyértelműen meg kell jelölnie az elfogadott ÁSZF verzióját, valamint azt a honlapcímet, amelyen az ÁSZF a Megrendelőlap aláírásakor elérhető. A Szolgáltató az elfogadott verziót a szerződéses jogviszony bizonyíthatósága érdekében megőrzi.

2.3. A Szerződés hatálybalépésének napja – eltérő, kifejezett megrendelőlapi rendelkezés hiányában – a Megrendelőlap utolsóként aláíró Fél általi aláírásának napja. Ha a Felek az Adatfeldolgozási Megállapodást is aláírják, annak hatálybalépésére az abban foglaltak irányadók; a Felek szándéka szerint a két dokumentum aláírására egyidejűleg kerül sor.

2.4. Az ÁSZF későbbi módosítása önmagában nem módosítja automatikusan a már létrejött Szerződést. A módosított ÁSZF a már fennálló jogviszonyra csak akkor alkalmazható, ha azt a Felek elfogadták, vagy ha a Szerződésben előzetesen ezt lehetővé teszi. A Szolgáltató a módosításról a Megrendelőt előzetesen, igazolható elektronikus úton tájékoztatja.

2.5. A Megrendelőlapban rögzített egyedi feltételek kizárólag abban a körben térnek el az ÁSZF-től, amelyben az eltérést a Megrendelőlap kifejezetten és egyértelműen tartalmazza.

3. Szolgáltatási terjedelem és kizárások

3.1. Az egyszeri beállítás az igényfelmérést, a megrendelt folyamatok konfigurálását, a Megrendelő által biztosított fiókok/API-k összekapcsolását, az alaptesztelést, az átadást és rövid használati tájékoztatót foglalja magában. A konkrét kimeneteket, határidőket, elfogadási teszteket és a jóváhagyási mátrixot a Megrendelőlap tartalmazza.

3.2. A havi előfizetés – a Megrendelőlapon kiválasztott csomag szerint technikai felügyeletet, hibajavítást, kisebb konfigurációs/prompt-módosításokat, szükséges kompatibilitási korrekciókat, karbantartást és kapcsolattartást tartalmazhat. Új modul, új integráció, új üzleti folyamat, jelentős átalakítás, adatmigráció, harmadik fél díja vagy külön projekt csak külön írásbeli megrendelés alapján tartozik a szolgáltatásba.

3.3. A Rendszer technikai segítséget és automatizálást nyújt. Nem minősül jogi, adózási, könyvelési, befektetési, hitelbírálati, egészségügyi vagy más szakmai tanácsadásnak, és nem helyettesíti a Megrendelő szakmai döntését, illetve jogszabályi kötelezettségeinek teljesítését.

3.4. A külső szolgáltatók – különösen a Make.com, OpenAI, RetellAI, Zadarma, valamint a Megrendelőlapon megjelölt egyéb platformok – rendelkezésre állását, árait, ország- és csomagkorlátozásait, API-limitjeit és saját adatkezelési feltételeit a Szolgáltató csak a ténylegesen elérhető beállítások és szerződéses jogosultságok keretei között tudja figyelembe venni.

3.5. A szolgáltatás nem garantál 100%-os rendelkezésre állást, megszakítás nélküli működést vagy valamennyi külső szolgáltatás feletti irányítást, kivéve, ha a Felek erről a Megrendelőlapon kifejezetten és írásban megállapodnak.

4. Megvalósítás, tesztelés és átadás

4.1. A Megrendelő az egyszeri beállításhoz a Szerződés hatálybalépését követő 7 munkanapon belül biztosítja a szükséges információkat, tesztadatokat, fiókokat, jogosultságokat, API-hozzáféréseket, jogszerű utasításokat és döntéseket. A Megrendelő késedelme a teljesítési határidő megfelelő meghosszabbodását eredményezi.

4.2. A Szolgáltató a beállításokat a szükséges információk, tesztadatok, hozzáférések és jogosultságok hiánytalan kézhezvételét követő 7 munkanapon belül végrehajtja, kivéve, ha a Megrendelőlap ettől eltérő határidőt tartalmaz.

4.3. A Szolgáltató elvégzi a Megrendelőlapon meghatározott teszteket. A Megrendelő az átadást követő 5 munkanapon belül ellenőrzi azok megfelelőségét, és az esetleges eltéréseket írásban közli a Szolgáltatóval.

4.4. A Szolgáltató a megfelelően reprodukálható, a megállapodott követelményt sértő hibát kijavítja. A hiányzó vagy megváltozott funkcióigény, harmadik fél szolgáltatásának hibája, hibás Megrendelői adat, lejárt hozzáférés, kvóta- vagy díjkorlát, illetve a dokumentációval ellentétes használat nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének.

4.5. Ha a Megrendelő a 4.3. pont szerinti határidőben nem jelez hibát, vagy az érintett funkciót éles üzleti célra használatba veszi, a teljesítés elfogadottnak minősül, kivéve a később felismerhető, rejtett hibákat és a jogszabály alapján fennálló igényeket.

5. Üzemeltetés, támogatás és szolgáltatási szintek

5.1. A támogatás csatornáját, elérhetőségét és a havi díjban foglalt támogatási keretet a Megrendelőlap határozza meg. Ha a Megrendelőlap eltérően nem rendelkezik, a támogatás munkaidőben érhető el; a Szolgáltató a hibajegy rögzítését követően 3 órán belül visszahívást kezdeményez.

5.2. Ha a Megrendelőlap másként nem rendelkezik, a havi díjban foglalt támogatási keret 3 óra/hó. A kereten felüli munkát a Szolgáltató kizárólag előzetes egyeztetés és a Megrendelő jóváhagyása alapján, külön díjazás ellenében végzi el.

5.3. A Szolgáltató észszerű szakmai erőfeszítéssel kezeli a hibajegyeket, de – kifejezett, írásbeli eltérő megállapodás hiányában – nem vállal garantált válasz- vagy megoldási időt.

5.4. Tervezett karbantartás, internethiba, Megrendelői vagy harmadik fél okozta hiba, külső API-kiesés, hatósági korlátozás és vis maior alatt a szolgáltatási szint korlátozott lehet.

6. Díjak, számlázás és külső költségek

6.1. Az egyes szolgáltatások egyszeri beállítási díját és rendszeres szolgáltatási díjat, a díjban foglalt szolgáltatási kereteket, valamint az esetleges egyéb fizetendő költségeket a Megrendelőlap tartalmazza. A díjak – eltérő rendelkezés hiányában – az általános forgalmi adót nem tartalmazzák.

6.2. A fizetési határidő – eltérő Megrendelőlapi rendelkezés hiányában – a számla kiállításától számított 8 naptári nap. A fizetés módja banki átutalás.

6.3. Az egyszeri beállítási díj a Megrendelőlat aláírását követően kerül számlázásra. A havi szolgáltatási díj – eltérő Megrendelőlapi rendelkezés hiányában – a tárgyhónap elején, előre kerül számlázásra. Ha az első hónap tört hónap, a Szolgáltató az első havidíjat az adott hónap végéig időarányosan számlázza.

6.4. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) szerinti késedelmi kamatra és – annak törvényi feltételei fennállása esetén – behajtási költségátalányra tarthat igényt. A késedelem miatti szolgáltatásfelfüggesztést megelőzően a Szolgáltató írásban felszólítja a Megrendelőt és észszerű póthatáridőt biztosít. Sürgős biztonsági vagy jogellenes használati kockázat esetén arányos, azonnali korlátozás alkalmazható.

6.5. A Make.com, az OpenAI, a RetellAI, a Zadarma, a telekommunikációs, tárhely-, SMS-, hívás-, számlázó- és más külső előfizetések, illetve használati díjak akkor tekintendők a havi díj

részének, ha ezt a Megrendelőlap kifejezetten rögzíti. Ellenkező esetben ezek külön költségként a Megrendelőt terhelik.

6.6. A Szolgáltató új külső költséget, jelentős díjemelést vagy külön fejlesztést előzetes írásbeli tájékoztatás és a Megrendelő jóváhagyása nélkül nem rendel meg a Megrendelő nevében. Ha valamely platform szolgáltatója a saját tarifáját módosítja, a Szolgáltató a változást legalább 30 napos előzetes tájékoztatást követően jogosult a díjban érvényesíteni. A Megrendelő a változással érintett, leválasztható funkciót az értesítést követő 8 napon belül lemondhatja.

7. Megrendelői kötelezettségek és automatizált műveletek

7.1. A Megrendelő szavatolja, hogy jogszerűen rendelkezik a Rendszerbe feltöltött vagy azon keresztül elérhető adatokkal, a megadott címzettek adataival és a kapcsolt fiókok feletti jogosultsággal. A Megrendelő felel az általa meghatározott célok, jogalap, tájékoztatás, hozzájárulás és adattovábbítás jogszerűségének felméréséért, kivéve a Szolgáltató saját, önálló adatkezeléseit.

7.2. A Megrendelő nem adhat át szükségtelenül különleges személyes adatot (GDPR 9. cikk), bűnügyi személyes adatot, bankkártya-hitelesítési titkot, jelszót, egészségügyi adatot, gyermekre vonatkozó adatot vagy más fokozottan kockázatos tartalmat, kivéve, ha a Felek a használatot előzetesen írásban egyeztették, a megfelelő jogalap, biztonság és szükséges hatásvizsgálat rendelkezésre áll, és a Szolgáltató ezt elfogadta.

7.3. A Megrendelő köteles meghatározni azokat a műveleteket, amelyekhez emberi jóváhagyás szükséges. Ilyen lehet különösen: ügyfélnek vagy dolgozónak címzett e-mail/SMS, ügyféladat megosztása, nyilvános dokumentumlink létrehozása, szerződés, díjbekérő vagy számlatervezet küldése, naptáresemény létrehozása/törlése, pénzügyi státusz közlése, szabadságigény vagy személyi döntés. Automatikus végrehajtás kizárólag kifejezetten konfigurált és a Megrendelő által engedélyezett funkcióban történhet.

7.4. A Megrendelő biztosítja a megfelelő fiókbiztonságot, szerepköröket, a hozzáférések időszakos felülvizsgálatát és az alkalmazás használatára jogosult személyek oktatását. Hozzáférési adatot nem ad át nyilvános vagy nem biztonságos csatornán.

8. AI-specifikus feltételek, átláthatóság és emberi felügyelet

8.1. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a generatív mesterséges intelligencia tévedhet, hallucinálhat, félreérthet, elavult vagy nem teljes adatokból következtethet, és személyes adatot tartalmazó kimenetet is előállíthat. Ezért az üzleti, pénzügyi, jogi, munkajogi, ügyfélpanasz-, rendelési és számlázási eredményeket a kijelölt felelősnek ellenőriznie kell, mielőtt azok alapján érdemi döntést hoz vagy azokat külső címzettnek továbbítja.

8.2. A Rendszer alapértelmezetten nem hozhat kizárólag automatizált, természetes személyre joghatással vagy hasonlóan jelentős hatással járó döntést, ha erre a Felek nem végeztek előzetes jogi és adatvédelmi értékelést, és nem biztosították a szükséges jogalapot, tájékoztatást, emberi beavatkozást és jogorvoslatot.

8.3. A közvetlenül természetes személlyel kommunikáló AI-asszisztens esetében a Megrendelő – a Szolgáltatóval együttműködve – biztosítja, hogy a felhasználó a körülményekhez igazodó, egyértelmű és időben megadott tájékoztatást kapjon arról, hogy AI-rendszerrel kommunikál. Ha hívásrögzítés vagy leiratképzés történik, annak tényét, célját, jogalapját, megőrzési idejét és az esetlegesen elérhető alternatívát külön meg kell határozni és közölni kell.

8.4. A Felek az (EU) 2024/1689 rendelet (AI-rendelet) és az alkalmazandó módosítások szerinti kötelezettségeiket a tényleges rendszer-szerepük, a Rendszer rendeltetése és kockázati besorolása alapján teljesítik. A Megrendelő a saját alkalmazói/telepítői (deployer) szerepéhez

kapcsolódó kötelezettségeket, a Szolgáltató pedig a saját szerepében rá vonatkozó kötelezettségeket viseli.

8.5. AI-kimenet, időpont-, KPI-, pénzügyi vagy szerződéses adat csak akkor kezelhető megbízható végleges adatként, ha azt a forrásrendszer, az üzleti folyamat vagy az illetékes személy megfelelően ellenőrizte. A szolgáltatás nem garantálja az AI-kimenet hibamentességét vagy valamely meghatározott üzleti eredmény elérését.

9. Titoktartás

9.1. A Felek a másik Fél nem nyilvános üzleti, technikai, pénzügyi, ügyfél-, munkatársi és biztonsági információit bizalmasan kezelik, kizárólag a Szerződés teljesítésére használják, és csak azon személyeknek vagy jóváhagyott alvállalkozóknak/alfeldolgozóknak teszik hozzáférhetővé, akiknek ez a feladatukhoz szükséges, és akik megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak.

9.2. Nem minősül bizalmasnak az az információ, amely a közléskor már nyilvános volt, amelyet a fogadó Fél jogszerűen korábban ismerte, amely jogszerű harmadik féltől került hozzá, vagy amelyet jogszabály, hatóság vagy bíróság kötelező előírása alapján közölni kell. A kötelező közlésről – ha azt jogszabály nem tiltja – a másik Felet előzetesen értesíteni kell.

9.3. A titoktartási kötelezettség a Szerződés megszűnését követően 5 évig fennmarad; üzleti titok és személyes adat tekintetében addig, amíg a jogszabályok és az információ jellege ezt megköveteli.

10. Adatvédelem és az adatkezelői szerepek

10.1. Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő nevében és dokumentált utasításai alapján személyes adatot kezel (például integrált e-mail, naptár, ügyféladatbázis, munkatársi adat vagy telefonos leirat útján), e tevékenységére a Felek által külön okiratba foglalt Adatfeldolgozási Megállapodás irányadó. Az Adatfeldolgozási Megállapodás a Szolgáltató honlapján érhető el.

10.2. A Megrendelő főszabály szerint adatkezelő a saját ügyfelei, hívói, munkatársai és beszállítói személyes adatai felett, amennyiben az adatkezelés célját és eszközeit ő határozza meg.

10.3. A Szolgáltató a szerződéses kapcsolattartás, számlázás, saját biztonsági és jogi kötelezettségei tekintetében önálló adatkezelő lehet. A Felek szerepét az adatkezelés tényleges célja és körülményei alapján kell meghatározni; a szerződéses megnevezés önmagában nem döntő.

10.4. A Megrendelő felel a végfelhasználók, hívók, ügyfelek és munkavállalók részére megadandó saját adatkezelési tájékoztatásért és a megfelelő jogalap biztosításáért. A jelen ÁSZF 1. számú melléklete mintaszöveget tartalmaz, amelyet a Megrendelőnek a saját nevével, céljaival, megőrzési idejével, címzettjeivel és a tényleges működéssel összhangban kell kiegészítenie az éles rendszerben történő felhasználást megelőzően.

10.5. A Felek együttműködnek az érintetti kérelmek, adatvédelmi hatásvizsgálat, hatósági megkeresés, adatvédelmi incidens és adattovábbítási megfelelőség kezelésében. Egyik Fél sem vállalja át a másik Fél jogszabály szerint őt terhelő kötelezettségét.

11. Szellemi tulajdon és felhasználási jog

11.1. A Szolgáltató megtartja a VezérAI márka, az általános architektúra, az újrahasznosítható workflow-k, általános promptok, sablonok, technikai know-how, eszközök, fejlesztési módszerek, valamint a Szerződés előtt meglévő vagy általános jelleggel továbbfejlesztett elemek feletti jogait, kivéve, ha a Felek ettől kifejezetten, írásban eltérően állapodnak meg.

11.2. A Megrendelő megtartja a Megrendelői adatok, saját dokumentumok, márkák és olyan tartalmak feletti jogait, amelyek a Megrendelő tulajdonában vagy jogos rendelkezése alatt állnak. A Megrendelő a szolgáltatás nyújtásához szükséges, nem kizárólagos és a Szerződés időtartamára szóló használati jogosultságot biztosít a Szolgáltatónak az általa átadott tartalmakra.

11.3. Ha a Megrendelőlap másként nem rendelkezik, a konfigurált Rendszer használati engedélye a Megrendelő belső üzleti céljaira, a díjak megfizetése mellett, nem kizárólagos, nem átruházható és allicencbe nem adható. A nyers forráskód, az általános workflow-architektúra és a promptkönyvtár átadása nem része a Szolgáltatásnak.

11.4. A külső szoftverekre, platformokra, modellekre és tartalmakra az adott szolgáltató külön feltételei és licencei vonatkoznak.

12. Szavatosság, felelősség és kártérítés

12.1. A Szolgáltató szakszerűen, a Megrendelőlapon elfogadott terjedelemben köteles eljárni. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy az AI-rendszerek és a külső platformok nem hibamentesek. A Szolgáltató a tőle elvárható intézkedéseket teszi meg a hibák kivizsgálására és a saját ellenőrzése alatt álló hibák javítására.

12.2. A Szolgáltató nem felel olyan hibáért vagy kárért, amelyet a Megrendelő hibás adata, jogosulatlan fiókhasználata, nem megfelelő beállítása vagy utasítása, késedelmes jóváhagyása, a külső szolgáltató hibája, internet- vagy telekommunikációs zavar, jogellenes tartalma vagy a dokumentációval ellentétes használata okozott.

12.3. A Felek a közvetlen károkért való felelősséget – a Ptk. által megengedett körben és mértékben – a károkozó eseményt megelőző 4 hónapban a Megrendelő által a Szolgáltatónak ténylegesen megfizetett szolgáltatási díjak összegében korlátozzák. A korlátozás nem alkalmazható olyan felelősségre, amely a Ptk. alapján nem zárható ki vagy nem korlátozható, így különösen a szándékos szerződésszegésből, illetve az életet, testi épséget vagy egészséget károsító szerződésszegésből eredő felelősségre.

12.4. A Felek – a jogszabály által megengedett körben – kizárják a közvetett károkért, az elmaradt haszonért, az üzleti lehetőség elvesztéséért és a bevételkiesésért való felelősséget. Az adatvesztésért való felelősség kizárása nem érinti a jogszabály alapján ki nem zárható felelősséget, illetve az Adatfeldolgozási Megállapodásban vállalt kötelezettségeket.

12.5. A Megrendelő felel az általa meghatározott üzleti döntésekért, az automatikus küldések címzettjeiért, a tartalom jóváhagyásáért, az ügyfél- és munkatársi tájékoztatásért, a jogszerű jogalapért és a belső szabályzatokért. A Szolgáltató nem felel azért, ha a Megrendelő az AI-kimenetet ellenőrzés nélkül jogi, gazdasági vagy egyéb döntéshez, illetve harmadik személy jogait sértő célra használja, kivéve a Szolgáltató felróható magatartásából eredő részt.

13. Időtartam, felfüggesztés és megszűnés

13.1. A Szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre; az időtartamot a Megrendelőlap határozza meg. Ha a Megrendelőlap nem rendelkezik másként, a Szerződés határozatlan időre jön létre.

13.2. Határozatlan idejű Szerződést bármely Fél 30 napos írásbeli felmondási idővel felmondhat. Határozott idejű Szerződés rendes felmondására kizárólag akkor van lehetőség, ha azt a Megrendelőlap kifejezetten megengedi.

13.3. Súlyos szerződésszegés esetén a vétlen Fél írásbeli felszólításban megfelelő, legalább 15 napos póthatáridőt biztosíthat, és annak eredménytelen elteltével a Szerződést azonnali hatállyal

felmondhatja. Póthatáridő biztosítása nem szükséges, ha a szerződésszegés nem orvosolható, vagy jogellenes használat, illetve súlyos biztonsági/adatvédelmi veszély áll fenn.

13.4. A Szolgáltató arányosan felfüggesztheti az érintett funkciót, ha az közvetlen biztonsági, adatvédelmi, jogellenességi vagy külső szolgáltatói kockázatot okoz, vagy ha a Megrendelőnek legalább 30 napi díjhátraléka áll fenn. A Szolgáltató a Megrendelőt a lehetőségekhez képest előzetesen értesíti, kivéve, ha ez a kockázat azonnali elhárítását veszélyeztetné.

14. Megszűnéskori adatok és hozzáférések

14.1. A Szerződés megszűnésekor a Felek együttműködnek a hozzáférések lekapcsolásában, a Megrendelő tulajdonában álló adatok exportálásában/visszaadásában, az API-kulcsok visszavonásában és a felhasználói jogosultságok felülvizsgálatában. A megszűnés nem jogosítja fel egyik Felet sem a másik Fél adatainak önkényes törlésére vagy felhasználására.

14.2. A Megrendelő nevében kezelt személyes adatok visszaadására vagy törlésére, valamint az esetleges megőrzési kötelezettségekre az Adatfeldolgozási Megállapodás rendelkezései irányadók. Ez nem érinti a jogszabályi megőrzési kötelezettséget és a biztonsági mentések szokásos felülírási ciklusát. A tényleges külső szolgáltatói megőrzési idők az adott szolgáltató beállításaitól és feltételeitől függenek.

14.3. A Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató a jogszabályok alapján szükséges számlázási, szerződéses és jogérvényesítési adatokat a szükséges ideig őrzi meg. Az ügyfélrendszerekben a Megrendelő által kezelt fiókokban a törlést és a hozzáférések megszüntetését a Megrendelőnek is el kell végeznie.

15. Vis maior és külső szolgáltatók

15.1. Egyik Fél sem felel a kötelezettsége teljesítésének olyan, észszerű ellenőrzési körén kívül eső akadályáért, amelyet nem láthatott előre és nem tudott elhárítani, feltéve, hogy a másik Felet indokolatlan késedelem nélkül értesíti és a kár enyhítésére törekszik. A pénzfizetési kötelezettséget önmagában a vis maior nem szünteti meg.

15.2. Külső szolgáltatói változás esetén a Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt az érintett funkciókról, a lehetséges kerülőútról és az esetleges költség- vagy terjedelemváltozásról. Jelentős változtatás csak előzetes megállapodással vezethető át, kivéve a sürgős biztonsági intézkedéseket.

16. Értesítések, módosítások és bizonyítékok

16.1. Szerződéses értesítések a Megrendelőlapon megjelölt kapcsolattartási e-mail-címekre küldhetők. A Felek kötelesek az e-mail-címük és egyéb kapcsolattartási adataik változását a másik Féllel írásban közölni. A felmondásnak és a lényeges szerződésmódosításnak igazolható formában kell megtörténnie.

16.2. A Megrendelőlap és a Szerződés egyedi feltételeinek módosítása írásban, a Felek által jóváhagyott módon történik. Az e-mailes elfogadás akkor fogadható el, ha a kötelező jogszabályi és szerződéses formai követelményekkel összeegyeztethető, és a nyilatkozattevő személye, valamint a nyilatkozat tartalma igazolható.

16.3. A Szolgáltató a honlapján közzéteszi az ÁSZF mindenkor hatályos változatát, és feltünteti annak verziószámát, valamint hatálybalépési időpontját.

16.4. A Rendszer naplóit és teszteredményeit a Felek a hibák, jogosultságok és teljesítések igazolására használhatják, a bizalmassági és adatvédelmi követelmények betartása mellett.

17. Irányadó jog és záró rendelkezések

17.1. A Szerződésre Magyarország joga irányadó, a közvetlenül alkalmazandó európai uniós jog figyelembevételével. A Felek vitáikat elsősorban tárgyalásos úton kísérlik meg rendezni; ennek sikertelensége esetén az illetékességre a hatályos eljárásjogi szabályok irányadók.

17.2. A Szerződés dokumentumai közötti eltérés esetén – az adott kérdésre irányadó kötelező jogszabályi rendelkezések sérelme nélkül – az alábbi sorrend alkalmazandó:

(a) a Felek által utóbb, kifejezetten az eltérés rendezésére kötött írásbeli megállapodás;

(b) a Megrendelőlap egyedileg megtárgyalt és kifejezetten eltérő rendelkezései;

(c) jelen ÁSZF.

17.3. Jelen ÁSZF mellékletei:

1. számú melléklet: Megrendelői Végfelhasználói Tájékoztató és Adatközlések.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

Megrendelői Végfelhasználói Tájékoztató és AI-Közlések

A melléklet rendeltetése. Jelen dokumentum a VezérAI Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF) 1. számú melléklete. A benne szereplő szövegek és táblázatok minták, illetve kitöltési segédletek; önmagukban nem minősülnek a Megrendelő teljes körű adatkezelési tájékoztatójának.

Felelősségi és alkalmazási megjegyzés. A Megrendelő feladata és felelőssége annak meghatározása, hogy a saját szolgáltatása és a VezérAI-rendszer tényleges működése mellett milyen adatkezelés történik, milyen tájékoztatást kell adni, és milyen jogalap biztosítja az adatkezelés jogszerűségét. A Megrendelő köteles a mintákat a saját adataival, céljaival, folyamataival és a tényleges technikai működéssel összhangban kitölteni, illetve szükség szerint módosítani.

1. Kitöltendő adatkezelői azonosítók

Az alábbi táblázat a végfelhasználóknak szóló adatkezelési tájékoztató összeállításához szükséges főbb adatokat tartalmazza. A mezőket a Megrendelőnek kell kitöltenie; a nem releváns mezőket indokolt esetben „nem alkalmazandó” megjelöléssel kell ellátni.

Mező	Megrendelő adatai / kitöltendő tartalom
Adatkezelő neve és címe	[KITÖLTENDŐ]
Kapcsolattartási e-mail-cím és telefonszám	[KITÖLTENDŐ]
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége vagy adatvédelmi kapcsolattartó	[KITÖLTENDŐ; ha adatvédelmi tisztviselő kijelölése nem kötelező és nincs kijelölve, ezt megfelelően jelezni]
A VezérAI-val kapcsolatos adatkezelési információs oldal / részletes tájékoztató elérhetősége	[URL]
Kezelt személyes adatok és az adatkezelés céljai	[Pl. név, telefonszám, e-mail-cím, rendelésre vagy megkeresésre vonatkozó adatok, munkatársi adatok – kizárólag a tényleges használat szerint]
Az adatkezelés jogalapja célonként	[A tényleges célhoz rendelt jogalap megjelölése; pl. szerződés teljesítése, jogi kötelezettség, jogos érdek vagy hozzájárulás – célonként ellenőrizendő]
Adatmegőrzési idő	[A hangfelvétel, leirat, chatüzenet és egyéb adatok megőrzési ideje vagy a meghatározás szempontjai]
Címzettek, adatfeldolgozók / al-adatfeldolgozók és adattovábbítások	[A ténylegesen igénybe vett szolgáltatók, illetve címzetti kategóriák; szükség esetén a harmadik országba történő adattovábbítás ténye és garanciái]
Érintetti jogok gyakorlásának módja és panasz benyújtása	[Kapcsolattartási elérhetőség, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság honlapjának elérhetősége: https://www.naih.hu/]

2. Webchat / AI-asszisztens rövid közlés – minta

Javasolt közlés a chat első interakciójánál:

> *„Ön a [CÉGNÉV] nevében működő AI-alapú asszisztenssel kommunikál. Az üzeneteket az Ön megkeresésének megválaszolása és [EGYÉB KONKRÉT CÉL, HA VAN] érdekében kezeljük. Kérjük, ne adjon meg különleges adatot vagy olyan bizalmas személyes adatot, amely a megkeresés megválaszolásához nem szükséges. Az adatkezelés részleteiről itt tájékozódhat: [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ LINKJE]. Ha emberi ügyintézővel kíván beszélni, kérjük, [AZ ÁTADÁS MÓDJA].”*

Fontos kiegészítés: Ha a chatüzeneteket tárolják, leirat készül belőlük, vagy azokat külső AI-modell, illetve más szolgáltató részére továbbítják, a teljes adatkezelési tájékoztatónak a tényleges működésnek megfelelően ki kell térnie különösen az adatkezelés céljára és jogalapjára, a címzettekre vagy címzetti kategóriákra, az esetleges adattovábbításokra, valamint az adatmegőrzési időre.

3. Telefonhívás eleji közlés – minta

Javasolt közlés a telefonhívás elején:

> *„Jó napot kívánok! Ön a [CÉGNÉV] AI-alapú telefonos asszisztensével beszél. [A hívásról hangfelvétel készül / a hívásról hangfelvétel nem készül.] [A beszélgetésről leirat készül / a beszélgetésről leirat nem készül.] Az adatkezelés célja: [KONKRÉT CÉL], az érintett adatok megőrzési ideje: [IDŐTARTAM VAGY MEGHATÁROZÁSI SZEMPONT]. Részletes adatkezelési tájékoztatónkat itt érheti el: [URL]. Élő munkatársat a [MÓD / GOMB / TELEFONSZÁM] segítségével kérhet.”*

Fontos alkalmazási megjegyzések: A szögletes zárójelben szereplő alternatívák közül kizárólag a tényleges működésnek megfelelő szöveg maradhat a közlésben. A hangfelvétel-készítés, a beszélgetés leiratozása, a hangazonosítás vagy biometrikus adatkezelés, valamint a hangfelvétel marketingcélú felhasználása eltérő, külön vizsgálandó adatvédelmi és egyéb jogi követelményeket vethet fel. A hívás elején elhangzó közlés önmagában nem helyettesíti a megfelelő adatkezelési jogalap biztosítását és a teljes adatkezelési tájékoztató hozzáférhetővé tételét.

A melléklet használata előtt ellenőrizendő. A Megrendelőnek minden esetben ellenőriznie kell, hogy a kitöltött tájékoztatás megfelel-e a VezérAI tényleges konfigurációjának, az igénybe vett külső szolgáltatóknak, az alkalmazott adatmegőrzési beállításoknak és az adatkezelés tényleges céljainak. A mintaszövegek változtatás nélkül történő alkalmazása nem garantálja az adatkezelés jogsz