

# JOGSEGÉLY SZOLGÁLAT KERETÉBEN NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

A szolgáltatás jelen általános feltételei (a továbbiakban: **SZÁF**) tartalmazza a Pro Veritate Egyesület (székhely: 2243 Kóka, Felsőhegy 2369.; a továbbiakban: **Egyesület**) és az Egyesület által működtetett **Jogsegély Szolgálat** (a továbbiakban: **Szolgáltató**) keretében nyújtott szolgáltatás általános szerződési feltételeit, részleteit.

A jelen SZÁF rendelkezéseit a szolgáltatást igénybe vevő (a továbbiakban: **Ügyfél**) a kapcsolódó online űrlap kitöltésével és – mint megkeresés – beküldésével kötelező érvényűnek fogadja el.

## 1. Szolgáltató neve, adatai, elérhetőségei

### **Pro Veritate Egyesület**

#### **Jogsegély Szolgálat**

székhely: 2243 Kóka, Felsőhegy 2369.

nyilvántartó hatóság: Budapest Környéki Törvényszék

nyilvántartási szám: 13-02-0007916

adószám: 19287946-1-13

törvényes képviselője: Dr. Török Csaba elnök

Szolgáltató weboldala: <https://www.proveritate.hu/index.php/jogsegelyszolgalat/>

Kapcsolatfelvétel: <https://www.proveritate.hu/index.php/kapcsolat/>

Weboldal: <https://proveritate.hu>

E-mail: [info@proveritate.hu](mailto:info@proveritate.hu)

## 2. Az SZÁF hatálya és általános rendelkezések

2.1. A jelen SZÁF előírásai kiterjednek a Szolgáltatóra és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybe vevőjére (Ügyfélre), illetve a közöttük az e szolgáltatás keretében létrejött jogviszonyra.

2.3. Az SZÁF általános szabályokat – mint általános szerződési feltételeket – állapít meg, amelyek célja a Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszony, illetve a szolgáltatás kereteinek meghatározása.

2.4. A jelen SZÁF rendelkezései a szolgáltatás használatának Ügyfél általi megkezdésével és a szolgáltatás elfogadásával (jellemzően a Szolgáltató részére történő megkeresés, kérdés, üzenet stb. beküldésével egyidejűleg) hatálybalépnek.

2.5. A Szolgáltató a mindenkor hatályos SZÁF-et weboldalán közzéteszi. A Szolgáltató jogosult az SZÁF egyoldalú módosítására a jogszabályok adta keretek között azzal, hogy a

tervezett módosításról a weboldalán tájékoztatást nyújt. A módosítások kizárólag a közzétételüket követően lépnek hatályba.

### 3. A szolgáltatás

3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás elsősorban a Szolgáltatónak megküldött megkeresés alapján a megkeresésnek a Szolgáltató általi megválaszolásában (a Jogsegély Szolgálat megkeresése) testesül meg.

3.2. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján (és az Egyesület Elnökségének egyetértése esetén) úgy határozhat, hogy az ügyet és annak kezelését elsősorban az érintettjére (pl. kiszolgáltatott helyzetben lévő személy, gyermek, fiatal, fogyasztó, munkavállaló, áldozat) és jellegére (különösen a vonatkozó jogszabályok és az Egyesület Alapszabályának és belső szabályzatainak engedélyére), továbbá az aktuális ügyteherre, kapacitásaira, adminisztrációs, technikai és egyéb fontos szempontokra figyelemmel megbízás keretében elvállalja (a Jogsegély Szolgálat megbízása); az ilyen szolgáltatásra a Szolgáltató az Ügyféllel külön megállapodást köt.

3.3. A szolgáltatás igénybevételéhez az igénylő köteles a Szolgáltató által biztosított űrlap kötelezően kitöltendő részeit magyar nyelven, hiánytalanul és valóságnak megfelelően kitölteni. A szolgáltatás igénybevétele során a csillaggal (\*) jelölt adatok megadása kötelező, az így nem jelölt adatok megadása opcionális. A Szolgáltatónak szolgáltatási kötelezettsége csak a beküldés után keletkezik, azaz csak abban az esetben, amennyiben az Ügyfél az űrlap kitöltését befejezi (a „Beküldés” gombra kattint). Az adatbeviteli hibákból, illetve az adatok szándékosan téves megadásából eredő károkért és az adat bevitel közben esetlegesen felmerülő technikai problémákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

3.4. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás keretében a Szolgáltató – ügyintézői, ügynevezett senior, medior és junior tanácsadói közreműködésével – szakszerű, pártatlan és díjmentes, ellenszolgáltatási kötelezettséget nem keletkeztető szolgáltatást nyújt (véleményt vagy tanácsot ad, állást foglal, tájékoztatást nyújt) az e célból létrehozott és elérhetővé tett online felületen az Ügyfél által a Szolgáltatónak beküldött tényállás, adatok, dokumentumok és más információk, valamint kérdés vagy kérdések (a továbbiakban: **Megkeresés**) vonatkozásában. A Szolgáltató segít hivatalos iratok, jogszabályok és egyéb jogi dokumentumok értelmezésében is, így biztosítva, hogy az Ügyfél megfelelően megértse a jogi helyzetét és a rendelkezésre álló lehetőségeit.

3.5. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás nem minősül jogi tanácsadásnak, akként nem értelmezhető, elsősorban egyéni véleményt vagy álláspontot tükröz. A Szolgáltató a válasz elkészítése során kizárólag az Ügyfél által a Megkeresésben rendelkezésre bocsátott tényeket, adatokat, információkat veszi alapul, és nem vesz vagy vehet figyelembe egyéb, rendelkezésre nem álló okiratokat, nyilatkozatokat, bizonyítékokat stb., ezért a Szolgáltató válaszába, tájékoztatása nem teljeskörű. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás nem terjed ki különösen jogi képviselő ellátására, büntetőeljárásban védelem ellátására, okiratszerkesztésre, okirat ellenjegyzésre. Ezen szolgáltatásokat kizárólag ügyvéd, ügyvédi iroda nyújthatja.

3.6. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás (válasz, tájékoztatás) – a 3.5.-ben foglaltakra tekintettel – hivatalos eljárásban (bírói vagy hatósági, peres és nemperes és más eljárásokban) nem használható fel, nem hivatkozható és nem bír kötéserővel, erre tekintettel a Szolgáltató minden felelősségét kizárja ezen eljárásokban az általa nyújtott szolgáltatással (válaszával,

tájékoztatásával) összefüggésben. Az Ügyfél egyúttal jelen SZÁF elfogadásával – a 3.5.-ban foglaltakra tekintettel – kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra alapozva kártérítési követeléssel nem léphet fel és azt nem érvényesíthet a Szolgáltató és Egyesület felé sem.

3.7. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás ingyenes. A szolgáltatást – a jelen SZÁF-ben foglalt kivételekkel, feltételekkel további személyi, területi vagy időbeli megkötés nélkül – bárki, bárhol igénybe veheti.

3.8. A Szolgáltató a Megkeresést – az SZÁF-ben foglalt kivételekkel – annak beérkezésétől számított 30 napon belül válaszolja meg az Ügyfél részére. A Szolgáltató a válaszadás határidejének meghatározása során további szempontokat is mérlegel (ügy jellege és sajátosságai, ügyteher, észszerűségi és adminisztrációs vagy technikai szempontok), amelyekre tekintettel törekszik a mielőbbi válaszadásra, továbbá az Ügyfél megfelelő tájékoztatása mellett a határidőt legfeljebb kétszer alkalommal, alkalmanként legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja. A jelen rendelkezés nem vonatkozik azokra az ügyekre, amelyek esetében a Szolgáltató és az Ügyfél eltérő határidőben, vagy – a Szolgáltató egyedi ajánlata alapján – sajátos ügykezelésben állapodott meg. A határidőbe nem számít bele a szolgáltatási szünet, az adatkérés, a hiánypótlás, valamint az Ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama.

3.9. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a pontosabb válasz és tájékoztatás érdekében adatkéréssel, tényállás tisztázással vagy más felhívással egy vagy több alkalommal további adatokat és/vagy dokumentumokat kérjen be az Ügyféltől előre meghatározott határidő tűzésével. Amennyiben az Ügyfél nem adja meg a kért adatokat és/vagy dokumentumokat, úgy a Szolgáltató a rendelkezésre álló információk és/vagy dokumentumok alapján nyújtja a választ, vagy a Megkeresést jogosult elutasítani, a vonatkozó határidő betartásával.

3.10. Amennyiben a Megkeresés nem felel meg a jelen SZÁF rendelkezéseinek, vagy – a 3.9.-ben foglalt kivétellel – más okból kiegészítésre vagy kijavításra szorul, a Szolgáltató határidő tűzésével, a hiányok megjelölése mellett legfeljebb egy alkalommal hiánypótlásra hívhatja fel az Ügyfelet, ezzel egyidejűleg figyelmezteti, hogy ha a hiányokat nem pótolja vagy a Megkeresést ismételen hiányosan adja be, a Szolgáltató azt el fogja utasítani, esetleg hiányos tartalma szerint fogja megválaszolni.

3.11. A Szolgáltató előzetes tájékoztatás és a megfelelő nyilvánosság biztosítása mellett – különösen ünnepre, munkaszünetre, ítélezési vagy igazgatási szünetre, vagy egyéb rendkívüli eseményre, körülményre tekintettel – meghatározott időtartamú szolgáltatási szünetet rendelhet el.

3.12. Az Ügyféllel való kommunikáció kizárólag az Ügyfél által az űrlapon megadott e-mail címen történik. Az Ügyfél a megkeresésére adott választ is kizárólag ezen az e-mail címen várhatja.

3.13. A Szolgáltató – eltérő rendelkezés hiányában – kizárólag a magyar jogrendszer hatálya alá tartozó kérdésekben vállal szolgáltatást biztosítani az Ügyfelek részére.

3.14. A szolgáltatás nyelve – eltérő rendelkezés hiányában – a magyar.

## 4. A Szolgáltató jogai, kötelezettségei

4.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos valamennyi jog kizárólagos jogosultja a Szolgáltató, aki működteti, szervezi, ellenőrzi, dokumentálja a szolgáltatást, és aki e joga körében jogosult különösen a szolgáltatás kereteinek, tartalmának, módjának saját belátása szerinti, egyoldalú módosítására, a szolgáltatás szüneteltetésére, egyéb változtatására, amellyel szemben az Ügyfél és az egyéb érintettek nem jogosultak kifogással élni.

4.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít a szolgáltatás igénybevételére annak, aki eleget tesz a jelen SZÁF-ben foglalt rendelkezéseknek, azokat magára nézve kötelezőnek fogadja el, valamint jogait az itt, és a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően gyakorolja.

4.3. A Szolgáltató akkor és csak akkor köteles a szolgáltatás teljesítésére, amennyiben az Ügyfél legalább a 5.3. szerinti adatokat a Szolgáltató rendelkezésére bocsátotta.

4.4. A Szolgáltató kizárja a felelősséget azért, ha az Ügyfélnek megküldött válasz utóbb amiatt bizonyul tévesnek vagy hiányosnak, mert az Ügyfél az esetének összes körülményét pontatlanul, hiányosan, vagy egyoldalúan közölte.

4.5. A Szolgáltató kötelezi magát arra, hogy a honlapján közzéteszi a jelen SZÁF-et, a szolgáltatás igénybevételére szolgáló űrlapot, elérhetőségeit, kapcsolatfelvételi űrlapját. A Szolgáltató ugyanakkor nem felel az általa nem befolyásolható távközlési és áramellátási zavarokért, illetve egyéb vis maiornak minősülő eseményekért, illetve az Ügyfél oldalán fennálló akadályokért.

4.6. A Szolgáltató a válaszadást részben vagy egészben visszautasítja, amennyiben a Megkeresés

- peres képviseletre, büntetőjogi védelemre, vagy egyebekben jogi képviseletre,
- okiratszerkesztésre vagy okirat ellenjegyzésre,
- egyéb ügyvédi tevékenységre, vagy
- nyilvánvalóan nem jogi jellegű panaszra, kérdésre

irányul.

4.7. A Szolgáltató jogosult a Megkeresést részben vagy egészben elutasítani

- amennyiben a Megkeresés nem tartalmazza legalább a 5.3. szerinti adatokat,
- amennyiben a Megkeresés nem az erre a célra létrehozott és közzétett módon, felületen került megküldésre a Szolgáltató részére,
- amennyiben az Ügyfél az adatkérésnek, hiánypótlásnak, felhívásnak, vagy a jelen SZÁF-ben meghatározott egyéb kötelezettségének nem vagy nem határidőben tesz eleget,
- egyéb, a jelen SZÁF-ben meghatározott esetben.

4.8. A Szolgáltató jogosult a jelen SZÁF-ben foglalt kötelezettségek megszegése, továbbá szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetése esetén a szolgáltatás teljesítését az Ügyfél részére megtagadni, az Ügyfelet részben vagy egészében, határozott vagy – súlyosabb esetben – határozatlan időre egy vagy több szolgáltatás igénybevételétől eltiltani.

4.9. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás keretében nyújtott tevékenységéhez vállalkozókat, alvállalkozókat, megbízottakat, közreműködőket stb. igénybe venni.

4.10. A Szolgáltató kizárja felelősségét azokért az esetlegesen bekövetkező károkért – beleértve a felmerülő költségeket és veszteségeket is –, amelyek a weboldalak használatából, üzemzavarából, a szolgáltatás kieséséből vagy késedelméből, rendszerhibából, számítógépes vírusból, illetéktelen hozzáférésből vagy támadásból, illetve bármely más, hasonló okból vagy következményekkel járó esetben merülnek fel.

## 5. Az Ügyfél jogai, kötelezettségei

5.1. Az Ügyfél a szolgáltatást saját felelősségére veheti igénybe.

5.2. Az Ügyfél a szakmailag sikeres és alapos szolgáltatásnyújtás érdekében köteles közreműködni a Szolgáltatóval, ennek körében köteles különösen a szükséges tényeket, adatokat, információkat a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, a Szolgáltató adatkérését az előírt határidőben megválaszolni, a Szolgáltató útmutatásait követni, a válasz elkészítését egyéb módon elősegíteni.

5.3. Az Ügyfélnek a Szolgáltató rendelkezésére szükséges bocsátani legalább a nevét, e-mail címét, az ügye tárgyát, az ügye szabatosan és lényegre törően megfogalmazott tényállását, illetve konkrét kérdését vagy kérdéseit. Szükséges továbbá, hogy az Ügyfél a jelen SZÁF-et megismerje és elfogadja, valamint a 8.1. szerinti adatkezelési tájékoztatót megismerje és az alapján hozzájárulását adja az adatkezeléshez.

5.4. A Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszony hatálya alatt az Ügyfél köteles a Szolgáltatóval együttműködni, haladéktalanul értesíteni az érdekkörében felmerülő és a közöttük fennálló jogviszonyra kiható minden lényeges adatról és körülményről – ideértve azon adatokat és körülményeket is, amelyek a Megkeresésre vagy az abban foglalt ügyre kihatással lehetnek.

5.5. Az Ügyfél köteles a jelen SZÁF szerinti rendelkezéseket betartani, a jogellenes vagy a jelen SZÁF rendelkezéseibe ütköző magatartásával haladéktalanul felhagyni.

5.6. Az Ügyfél bármikor jogosult megkeresését visszavonni.

5.7. Az Ügyfél a megkapott válasz alapján jogosult további kérdéseket is feltenni. Az új kérdés(ek)e)t szintén az űrlap használatával kell eljuttatnia a Szolgáltatóhoz, amelyen lehetősége van az ügyszám és/vagy ügyintéző megadásával az ügye kezelését, menetét elősegíteni.

## 6. A jogviszony módosítása, megszüntetése és megszűnése

6.1. A Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszony a Szolgáltató és az Ügyfél egyetértésével módosítható, amely módosítást kizárólag írásban lehet érvényesen megtenni.

6.2. A Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszony megszűnik a szolgáltatás megszűnésével, a fél jogutód nélküli megszűnésével (halálával), a fél általi felmondással, illetve a fél általi rendkívüli felmondással az alábbiak szerint.

- A szolgáltatás megszűnése: A Szolgáltató a szolgáltatás megszűnése esetén köteles erről a tényről az Ügyfelet értesíteni, illetve köteles a megszűnés tényét a megfelelő nyilvánosság mellett közzétenni.
- Fél általi felmondás: A Szolgáltató és az Ügyfél megállapodnak abban, hogy bármelyikük jogosult a jogviszonyt indokolás nélkül – felmondási idő alkalmazása nélkül – írásban felmondani. A Megkeresés Ügyfél általi visszavonását felmondásnak kell tekinteni. A Szolgáltató felmondását köteles úgy időzíteni, hogy ennek kezelése, kommunikációja az Ügyfél számára a lehető legkisebb hátrányt okozza.
- Fél általi rendkívüli felmondás: A Szolgáltató és az Ügyfél megállapodnak abban, hogy bármelyikük jogosult a közöttük fennálló jogviszonyt azonnali hatállyal felmondani, ha a másik fél a szolgáltatás céljait, a Szolgáltató működését a Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszonyra vonatkozó rendelkezések megszegésével súlyosan veszélyeztető magatartást tanúsít (különösen: ha a fél kötelezettségeit határidőn túl, ismételt felszólítás ellenére sem teljesíti, ha a fél magatartásával, nyilatkozatával a másik jó hírét sérti, a jogviszony alapján fennálló kötelezettségeit súlyosan vagy ismétlődően megszegi).

6.3. A Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató és az Ügyfél kötelesek legkésőbb a megszűnést követő 15 napon belül egymással teljes körűen elszámolni.

6.4. A Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszony megszűnik további külön értesítés nélkül a 7.-ben foglalt kézbesítési szabályok szerint azon esetben is, ha a Szolgáltató a Megkeresésre megadta a választ.

6.5. A Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszony megszűnik azon esetben is, ha a Szolgáltató által meghatározott határidőben az Ügyfél a Megkeresését nem egészíti ki, a hiányosságokat nem pótolja, amely révén a Szolgáltató szolgáltatását nem tudja elvégezni. Ezen esetben a Szolgáltató jogosult 6.2.-ben foglalt „Fél általi rendkívüli felmondás”-ra vonatkozó résztől eltérően az Ügyfélnek küldött külön értesítés nélkül a Szolgáltató és az Ügyfél közötti jogviszony megszüntetésére.

6.6. A jogviszony megszüntetése vagy megszűnése nem eredményezi a Szolgáltató vagy az Ügyfél titoktartási kötelezettségének megszűnését.

## 7. Kapcsolattartás

7.1. A Szolgáltató és az Ügyfél megállapodnak abban, hogy a kapcsolatot egymás felé az alábbiak szerint tartják.

- Szolgáltató részéről:
  - Szolgáltatónak küldendő értesítések:
    - a Megkereséssel kapcsolatban a Szolgáltató weboldalán található és a szolgáltatás igénybevételére szolgáló űrlap útján (elérhető: <https://www.proveritate.hu/index.php/jogsegelyszolgalat/>),
    - kivételesen e-mail útján az [info@proveritate.hu](mailto:info@proveritate.hu) címen
  - Szolgáltató által küldött értesítések:
    - a Megkereséssel és a jogviszonnyal kapcsolatban küldött tájékoztatások elsősorban a [noreply@proveritate.hu](mailto:noreply@proveritate.hu) e-mail címről, esetenként más [@proveritate.hu](mailto:@proveritate.hu) végződésű címről

- Ügyfél részéről:
  - az Ügyfél részére küldendő és az Ügyfél által küldött értesítések esetén egyaránt az Ügyfél által a szolgáltatás igénybevételére szolgáló űrlapon ekként megadott személy és elérhetőség útján

7.2. A Szolgáltató és az Ügyfél a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozattal új kapcsolattartót és új elérhetőséget jelölhet meg.

7.3. A Szolgáltató és az Ügyfél megállapodnak abban, hogy a jelen jogviszony alapján szükséges írásbeli értesítéseket, tájékoztatásokat, válaszokat stb. a következő módokon küldik meg a másik félnek:

- elsősorban elektronikus úton, e-mailben, vagy a szolgáltatás igénybevételére szolgáló, vagy a kapcsolatfelvételi űrlap útján elküldött dokumentum formájában,
- kivételesen indokolt esetben személyes átadással, postai úton vagy futárszolgálat útján.

7.4. Az értesítést az Ügyfél részére e-mailben elektronikus levelezési címére, a Szolgáltató részére a szolgáltatás igénybevételére szolgáló vagy a kapcsolatfelvételi űrlap útján, kivételesen e-mailben elektronikus levelezési címére kell küldeni. Az ilyen elektronikus dokumentum a jelen jogviszony teljesítése során írásbelinek, és a küldés napját követő munkanapon kézbesítettnek minősül. Az Ügyfélnek küldött elektronikus dokumentum, e-mail a küldés napját követő munkanapon akkor is kézbesítettnek minősül, amennyiben annak kézbesítése sikertelen (pl. az e-mail cím már nem érvényes, az üzenet kézbesíthetetlen jelzéssel érkezik vissza), kivéve, ha az Ügyfél más alkalmas elérhetőséget is a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott és az arra megkísérelt kézbesítés sikeres.

7.5. Az esetleges postai vagy futárszolgálat útján küldött értesítések esetén az ajánlott levélben, tértivevényes küldeményként feladott értesítés az első kézbesítési kísérletet követő harmadik munkanapon akkor is kézbesítettnek tekintendő, ha a tértivevény szerint a kézbesítés azért nem sikerült, mert a címzett ismeretlen, ismeretlen címre költözött, nem vette át a kézbesítést, vagy megtagadta a kézbesítés átvételét.

## 8. Adatvédelem és titoktartás

8.1. A szolgáltatás és a jogviszony teljesítése érdekében szükséges, hogy a Szolgáltató és az Ügyfél bizonyos mértékig kezelje azon személyes adatokat, amelyek a jelen jogviszonyban érintettek. Az érintettek jogaival kapcsolatban kérjük, látogasson el az Egyesület weboldalára ([www.proveritate.hu](http://www.proveritate.hu)), ahol megtalálható az adatvédelmi tájékoztató (<https://www.proveritate.hu/index.php/adatkezelesi-tajekoztato/>), a továbbiakban: **Adatkezelési Tájékoztató**), amely tartalmazza az összes vonatkozó információt ebben a kérdésben. A Szolgáltató az Ügyfél által a szolgáltatás igénybevétele során rendelkezésre bocsátott tényeket, adatokat és információkat az általa nyújtott szolgáltatáshoz szükséges mértékben és ideig az Adatkezelési Tájékoztatóban foglalt rendelkezéseknek megfelelően kezeli.

8.2. Adatkezeléssel kapcsolatosan felmerülő bármilyen kérdése, problémája ügyében keressen minket bizalommal elérhetőségeinken, illetve az [adatvedelem@proveritate.hu](mailto:adatvedelem@proveritate.hu) email címen.

8.3. A Szolgáltató adatkezelésre vonatkozó kötelezettségét nem érintik a jelen SZÁF titoktartási kötelezettségre vonatkozó rendelkezései.

8.4. A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatás során az Ügyfél által tudomására hozott tény, információt és adatot titokként, bizalmasan kezeli. A titoktartási kötelezettség kiterjed a Szolgáltató által foglalkoztatott, illetve a szolgáltatás keretében nyújtott tevékenységbe általa bevont személyekre is. Amennyiben a jelen jogviszony bármely okból megszűnik, a Szolgáltató a jogviszony utolsó napjától számított határozatlan időre a titoktartási kötelezettség hatálya alatt marad.

8.5. A Szolgáltatót a 8.4. szerinti titoktartási kötelezettsége nem terheli jogszabály ilyen irányú rendelkezése, illetve felmentése, továbbá

- hatósággal, bírósággal, más hivatalos szervvel,
- a szolgáltatás keretében nyújtott tevékenységbe bevont vagy más közreműködő személyekkel, munkatársakkal,
- a titkot tartalmazó adathordozó tárolását, archiválását, őrzését vagy az abban foglalt adatok feldolgozását végző, valamint az adatfeldolgozóként igénybe vett más közreműködő személlyel,
- a Szolgáltató számára számviteli szolgáltatást nyújtó személlyel,
- a Szolgáltató számára ügyvédi vagy jogi szolgáltatást nyújtó személlyel,
- az Egyesület vezető tisztségviselőjével

szemben.

8.6. A Szolgáltató, illetve a szolgáltatás keretében nyújtott tevékenységbe bevont vagy más közreműködő személy a titoktartási kötelezettség alól – a jelen SZÁF-ben szabályozott esetek kivételével – a jogviszony időtartama alatt és azt követően is kizárólag az Ügyfél kifejezett engedélyével mentesül, illetve a titkot a Szolgáltató az Ügyfél kifejezett hozzájárulása nélkül semmilyen formában nem teszi hozzáférhetővé.

## 9. Reklamációk és panaszok kezelése

9.1. Az Ügyfélnek a szolgáltatással, annak működésével kapcsolatos kérdése, esetleges panasza esetén a Szolgáltatót a 6. Kapcsolattartás részben foglalt kapcsolattartási módokon és elérhetőségeken, valamint az [info@proveritate.hu](mailto:info@proveritate.hu) elektronikus levelezési címen keresheti fel. Az igénylőnek jogában áll reklamációt benyújtani a szolgáltatás minőségével vagy annak igénybevételével kapcsolatban. A Szolgáltató minden reklamációt és panaszt haladéktalanul köteles megvizsgálni, és annak kézhezvételétől számított 15 napon belül arra választ adni az Ügyfél által megadott e-mail címre, illetve azt szükség szerint és a lehetőségekhez mérten orvosolni.

9.2. A 9.1.-ben meghatározott 15 napos határidő a panasz tárgyának összetettségére tekintettel indokolt esetben egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Ügyfelet a reklamáció, illetve a panasz kézhezvételétől számított 15 napon belül tájékoztatni szükséges.

## 10. Záró rendelkezések

10.1. A jelen SZÁF értelmezése és alkalmazása során kizárólagosan a magyar jog az alkalmazandó és irányadó.



10.2. A jelen SZÁF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) és az egyéb releváns jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

10.3. Jelen SZÁF 2024. augusztus 28. napjától visszavonásig vagy módosításáig hatályos.

Budapest, 2024. augusztus 28.