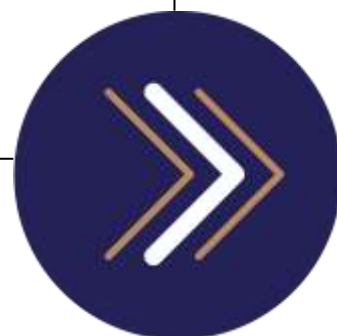


Hatályos: 2023. január 1. napjától

# GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS ÜZLET- SZABÁLYZATA



GIRODirect Szolgáltatási szerződés melléklete

Oldalak száma: 41

1054 Budapest, Vadász utca 31.

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

Fax: (1) 269-5458

[www.giro.hu](http://www.giro.hu)



GIRO

ISO9001  
tanúsított



## Tartalomjegyzék

1.	A SZOLGÁLTATÓ BEMUTATÁSA.....	4
2.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA .....	4
3.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA.....	4
3.1.	TÁRGYI.....	4
3.2.	SZEMÉLYI .....	4
3.3.	IDŐBELI .....	4
3.4.	TERÜLETI .....	4
4.	A SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA.....	5
4.1.	A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA .....	5
4.2.	A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES SZOLGÁLTATÁSOK .....	5
4.2.1.	<i>GIROLock szolgáltatás.....</i>	5
4.2.2.	<i>GIROHáló szolgáltatás.....</i>	6
4.3.	A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK .6	
4.3.1.	<i>Az üzleti adatok elérhetősége.....</i>	6
4.4.	SZUPPORT SZOLGÁLTATÁS .....	6
4.4.1.	<i>Helpdesk.....</i>	6
4.4.2.	<i>Karbantartás.....</i>	6
4.4.3.	<i>Verzióváltás (upgrade).....</i>	7
4.5.	ARCHIVÁLT ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK.....	7
5.	A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI.....	7
5.1.	INFORMATIKAI RENDSZER .....	7
5.2.	ADATÁTVITEL .....	8
5.3.	SZERZŐI JOGOK .....	8
6.	A SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGE, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA.....	8
7.	A SZOLGÁLTATÁSOK SZÜNETELTETÉSE.....	9
7.1.	GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE.....	9
7.1.1.	<i>A GIRO Zrt. érdekkörében bekövetkező okból.....</i>	9
7.1.2.	<i>Az Ügyfél kezdeményezésére.....</i>	9

---

7.1.3.	<i>Egyéb.....</i>	9
<b>8.</b>	<b>GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA .....</b>	<b>9</b>
8.1.1.	<i>Ügyfél kezdeményezésére.....</i>	10
8.1.2.	<i>GIRO Zrt. kezdeményezésére.....</i>	10
<b>9.</b>	<b>A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI, FELTÉTELEI, MÓDJA.....</b>	<b>10</b>
9.1.	<b>JOGUTÓDLÁS.....</b>	<b>10</b>
9.2.	<b>EGYEBEK.....</b>	<b>11</b>
9.2.1.	<i>Cím, Név, Jogsabályi változás.....</i>	11
9.2.2.	<i>Üzletszabályzat módosítása.....</i>	11
<b>10.</b>	<b>FELELŐSSÉGI VISZONYOK .....</b>	<b>11</b>
10.1.	<b>AZ ÜGYFÉL FELELŐSSÉGE .....</b>	<b>11</b>
10.1.1.	<i>Az ügyfél technikai felelősségi határai.....</i>	11
10.1.2.	<i>Az ügyfél pénzügyi felelőssége.....</i>	12
10.1.3.	<i>Az ügyfél felelősségi köre jótállás és Szavatosság tekintetében .....</i>	13
10.2.	<b>A GIRO ZRT. FELELŐSSÉGE .....</b>	<b>13</b>
10.2.1.	<i>A GIRO Zrt. technikai felelőssége.....</i>	13
10.2.2.	<i>A GIRO Zrt. pénzügyi felelőssége.....</i>	14
10.2.3.	<i>A GIRO Zrt. felelősségi köre jótállás és Szavatosság tekintetében.....</i>	14
10.3.	<b>VIS MAIOR.....</b>	<b>15</b>
10.4.	<b>ALVÁLLALKOZÓÉRT VALÓ FELELŐSSÉG .....</b>	<b>15</b>
<b>11.</b>	<b>A HELPDESK MŰKÖDÉSE .....</b>	<b>15</b>
11.1.	<b>ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....</b>	<b>15</b>
11.2.	<b>HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK A MÓDJA.....</b>	<b>16</b>
<b>12.</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT .....</b>	<b>16</b>
12.1.	<b>ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....</b>	<b>17</b>
<b>13.</b>	<b>PANASZOK KEZELÉSÉNEK MÓDJA .....</b>	<b>17</b>
<b>14.</b>	<b>A DÍJFIZETÉST ÉRINTŐ ELJÁRÁSOK .....</b>	<b>17</b>
14.1.	<b>SZÁMLÁZÁS .....</b>	<b>17</b>
14.2.	<b>ESEDÉKESSÉG .....</b>	<b>18</b>
14.2.1.	<i>GIRODirect.....</i>	18
14.3.	<b>FIZETÉSI FELTÉTELEK.....</b>	<b>18</b>

14.4.	SZÁMLAREKLAMÁCIÓ.....	19
14.5.	A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK VÁLTOZÁSÁNAK KÖZZÉTÉTELE.....	19
15.	SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI.....	19
15.1.	FELMONDÁS ESETEI.....	20
15.1.1.	<i>Közös megegyezés.....</i>	20
15.1.2.	<i>Rendes felmondás.....</i>	20
15.1.3.	<i>Rendkívüli felmondás.....</i>	20
16.	AZ ADATKEZELÉS SZABÁLYAI, TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	21
16.1.	ADATKEZELÉS.....	21
16.2.	TITOKTARTÁS .....	23
17.	ALKALMAZANDÓ JOG .....	23
18.	VITÁK RENDEZÉSE, JOGVITÁK KEZELÉSE.....	23
19.	KAPCSOLATTARTÁS ÉS ÉRTESÍTÉSEK SZABÁLYAI .....	24
19.1.	ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE .....	24
19.2.	ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE.....	24
19.3.	INFORMATIKAI ESZKÖZÖK VÁLTOZÁSA .....	25
20.	MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK .....	26
	ALAPFOGALMAK.....	26
	GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁLYZATA.....	30
	AZ ÜGYFÉL ÁLTAL BIZTOSÍTANDÓ SZÜKSÉGES TECHNIKAI FELTÉTELEK.....	31
	REGISZTRÁCIÓS ADATLAP AZ ELECTRA ÜGYFÉLPROGRAMHOZ .....	32
	ELSZÁMOLT CSOPORTOS ÁTUTALÁSI TRANZAKCIÓK VISSZAKERESÉSE IGÉNYBEJELENTÉS .....	36
	ELSZÁMOLT CSOPORTOS KÉSZPÉNZ-KIFIZETÉSI TRANZAKCIÓ VISSZAKERESÉSE IGÉNYBEJELENTÉS .....	37
	ELECTRA FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV .....	38
	VICA FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV .....	39

## 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 szolgáltatást ismertesse, működését és működtetésének 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 szolgáltatás általános szerződési feltételeit tartalmazza.

## 3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

### 3.1. TÁRGYI

Tárgyi hatálya kiterjed a GIRODirect szolgáltatásra.

### 3.2. SZEMÉLYI

Alanyi hatálya kiterjed a GIRODirect szolgáltatásra szerződött Ügyfélre valamint a GIRO Zrt.-re, együttesen Felekre.

### 3.3. IDŐBELI

Jelen Üzletszabályzat 2023. január 1-től válik hatályossá, és határozatlan időre szól.

### 3.4. TERÜLETI

Földrajzi hatálya Magyarország területe.

## 4. A SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA

A GIRO Zrt. 2023. január 1-től GIRODirect szolgáltatáshoz történő csatlakozására vonatkozóan új igényt nem fogad be.

### 4.1. 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, amelyen keresztül az Ügyfél az alábbiakban megadott fizetési megbízásait közvetlenül a GIRO Zrt.-hez tudja eljuttatni ellenőrzött módon;
  - i. a GIRO Zrt.-nek átadott csoportos fizetési üzenetek feldolgozását, a címzettek részére történő továbbítását (elszámolását) és a címzettektől kapott értesítők továbbküldését a GIRO Zrt. a BKR Üzletszabályzatában és annak mellékleteiben rögzítettek szerint hajtja végre;
- b) az Electra ügyfélprogram hatályos Kezelői Kézikönyvében meghatározott funkciók elérhetőségét biztosítja;
- c) alvállalkozók bevonásával elvégzi az Electra rendszer szupportját és fejlesztését.

### 4.2. A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES SZOLGÁLTATÁSOK

#### 4.2.1. 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.

#### 4.2.2. GIROHÁLÓ SZOLGÁLTATÁS

A GIRODirect szolgáltatást biztosító informatikai központi alkalmazás elérését a GIRO Zrt. által üzemeltetett GIROHáló teszi lehetővé. Az Ügyfél jelen Üzletszabályzat 5.2. pontjában rögzítettek szerint csatlakozik.

### 4.3. A GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

#### 4.3.1. 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 megbízásai 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 4.5 pontjában foglaltak szerint lehet visszakeresést igényelni.

### 4.4. 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 szolgáltatását érintően.

#### 4.4.1. HELPDESK

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

#### 4.4.2. 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 Szolgáltatás Díjszabályzata (jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklete**) tartalmazza.

#### 4.4.3. 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.

#### 4.5. ARCHIVÁLT ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

A GIRO Zrt. az Ügyfél által az Electra ügyfélprogramon keresztül küldött csoportos üzenetek kötegeit az 4.3.1 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 **3, 4 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.

### 5. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

A feltételek szerződéskötést követő módosítására a GIRO Zrt. egyoldalúan nem jogosult.

#### 5.1. 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 kötelezettsége a Felhasználók részére az átadott informatikai rendszert érintő előírások ismertetése, betartatása.

## 5.2. ADATÁTVITEL

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

A GIRO Zrt. az Ügyfél részére GIROHáló 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.

## 5.3. 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 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.

## 6. A SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGE, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

A GIRODirect szolgáltatás elérhető munkanapokon 8:00 - 18:00 óra között.

## 7. A SZOLGÁLTATÁSOK SZÜNETELTETÉSE

### 7.1. 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 10.3 pontja rögzíti.

#### 7.1.1. 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.

#### 7.1.2. AZ ÜGYFÉL KEZDEMÉNYEZÉSÉRE

A GIRODirect szolgáltatás szüneteltetése Ügyfél kezdeményezésére nem lehetséges.

#### 7.1.3. EGYÉB

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

Amennyiben az Ügyfél 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.

## 8. GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA

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

### 8.1.1. ÜGYFÉL KEZDEMÉNYEZÉSÉRE

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

### 8.1.2. GIRO ZRT. KEZDEMÉNYEZÉSÉRE

A GIRO Zrt. a szolgáltatás igénybevételét korlátozhatja, ha az Ügyfél a 14. 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 Electra rendszerben történő küldését korlátozza oly módon, hogy az Ügyfél 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 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. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI, FELTÉTELEI, MÓDJA

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

### 9.1. JOGUTÓDLÁS

Az Ügyfél jogutódlással történő átalakulása 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 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.

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.

## 9.2. EGYEBEK

### 9.2.1. CÍM, NÉV, JOGSZABÁLYI VÁLTOZÁS

Az értesítési cím, illetőleg Szerződő Felek 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.

### 9.2.2. 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 15 (tizenöt) 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 15 (tizenöt) nappal közvetlenül, elektronikus levélben köteles megküldeni.

Az Ügyfél nemleges nyilatkozatának hiánya a módosítás elfogadásának minősül. A módosított előírások az Ügyfelek részére – egy időben – történt megküldéstől számított 15. (tizenötödik) napon lépnek hatályba. Amennyiben a módosítást az Ügyfél és/vagy a Fizető Fél nem fogadja el, arra jelen Üzletszabályzat 15.1.2. pontjában foglaltak az irányadóak.

## 10. FELELŐSSÉGI VISZONYOK

### 10.1. AZ ÜGYFÉL FELELŐSSÉGE

#### 10.1.1. AZ ÜGYFÉL TECHNIKAI FELELŐSSÉGI HATÁRAI

Az Ügyfél felel

- a) a GIRO Zrt. által biztosított Electra ügyfélprogram előírások szerinti működtetéséért, valamint a különböző fizetési megbízások, üzenetek szabványelőírásnak megfelelő előállításáért a GIRO Zrt. részére történő eljuttatásáért;
- b) 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;
- c) a nála jelentkező számítógépes teljesítményből, számítógépen futó egyéb programok telepítéséből, a helyi kommunikációs problémákból (fax, modem, távközlési cég által okozott), illetve egyéb a GIRO Zrt. érdekkörén kívül eső körülményből származó problémák megoldásáért;

- d) a Szolgáltatás kiesésének késedelem nélküli bejelentéséért a 11.1 pontban megadott elérhetőségen, amint az tudomására jutott. Az Ügyfél köteles a GIRO Zrt.-vel, vagy alvállalkozójával a hibaelhárítás érdekében együttműködni;
- e) az Electra ügyfélprogramba átvitt információ tartalmáért, jogszerűségéért;
- f) bármely kártérítési igényért, melyet az Ügyfél cselekménye, vagy mulasztása okoz;
- g) azért, ha munkatársai, vagy megbízottai a Szolgáltatást bármilyen jogszabályba ütköző, vagy jelen Üzletszabályzatban, illetve a Számlavezető által nem engedélyezett módon, vagy célra használják fel;
- h) 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.
- i) az általa forgalmazott adatok számítógépes vírusoktól való mentességéért;
- j) a jelen Üzletszabályzatban és a GIRODirect Szolgáltatási Szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítéséért;
- k) 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 azt köteles megtenni. Amennyiben az Ügyfél a bekért adatokat nem adja át, a GIRO Zrt. nem felel az ezzel kapcsolatban keletkezett károkért.

#### 10.1.2. 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 9. 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.

### 10.1.3. AZ ÜGYFÉL FELELŐSSÉGI KÖRE JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG TEKINTETÉBEN

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

## 10.2. A GIRO ZRT. FELELŐSSÉGE

### 10.2.1. 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 erről a tényről haladéktalanul tájékoztatja és köteles a hiba kijavításának megkezdéséről azonnal gondoskodni.
- c) A GIRO Zrt. nem felel az Ügyfélnél jelentkező számítógépes teljesítményből, számítógépen futó egyéb programok telepítéséből, 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 bekövetkezésében történő vétlensége, illetőleg érdekkörén kívüliség bizonyítása a GIRO Zrt. feladata.
- d) 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 vagy harmadik személy tette, vagy mulasztása okoz;
  - iii. amennyiben az Ügyfél 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 telephelyén előállított, de még el nem küldött adatokban történt szándékos adatváltoztatás felismeréséért, illetve
  - v. az Ügyfél termináljára megérkezett adatcsomag tartalmában történő, a megérkezés után rendszeren kívüli, szándékos adatváltoztatásért.

- e) A GIRO Zrt. és Alvállalkozói – mint közvetített szolgáltatást végzők – felelőssége kizárt az Ügyfél eszközei nem megfelelő működtetésére visszavezethető, továbbá az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból felmerülő és bekövetkező káreseményért és annak következményeiért, ha a kárt bizonyítottan az Ügyfél felróható magatartása okozta. A káresemény bekövetkeztében történő vétlensége, illetőleg érdekkörén kívüliség bizonyítása a GIRO Zrt. feladata.

#### 10.2.2. A GIRO ZRT. PÉNZÜGYI FELELŐSSÉGE

A GIRO Zrt. az Ügyféllel 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 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 7.1.1 pontban előírt tájékoztatási kötelezettségét nem teljesíti, vagy
- b) a működésképtelenség a GIRO Zrt.-nek felróható okból következik be.

#### 10.2.3. A GIRO ZRT. FELELŐSSÉGI KÖRE JÓTÁLLÁS ÉS SZAVATOSSÁG TEKINTETÉBEN

A GIRO Zrt. kellék- és jogszatosságot 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 a telepítési jegyzőkönyv kiállítási 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 terhelik, kivéve a GIRO Zrt.-t szavatossági kötelezettsége alapján terhelő szállítási, javítási, kicserélési stb. igényeket.



### 10.3. 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, határidőcsúszás) 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.

### 10.4. 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.

## 11. A HELPDESK MŰKÖDÉSE

Az Electra ügyfélprogram kapcsán 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, vagy GIRO Zrt.) a karbantartási és a helpdesk szolgáltatás keretében egy kapcsolódási ponton keresztül valósul meg.

### 11.1. ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

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

A helpdesk szolgáltató, **munkanapokon 8:00 és 18:00 óra** között hívható az alábbiakban megadott, hangrögzítővel ellátott telefonszámon:

**06-21-24-24-100**

## 11.2. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK A MÓDJA

Az Electra ügyfélprogramot 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.
- c) Közepes hiba esetén a hibaelhárítás megkezdése 48 órán belül történik.
- d) Kisebb hiba esetén a hibaelhárítás verzió váltáskor zajlik le.

Az Alvállalkozó, vagy a Szállító – mint második szintű támogató – a helyszínrre 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 helyszínrre 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 Ügyfélnek felróható okból nem tartható, a hiba okán jelentkező károk az Ügyfelet terhelik.

Amennyiben a hibaelhárításra vállalt, fentiekben megadott határidő a GIRO Zrt., illetve Alvállalkozójának felróható okból nem teljesült, a GIRO Zrt. az Ügyfél ezzel összefüggésben keletkezett bizonyított kárát jelen Üzletszabályzat 10.2. pontjában foglaltak szerint megtéríti.

## 12. ÜGYFÉLKAPCSOLAT

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

## 12.1. ELÉRHETŐSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

Az Ügyfélkapcsolati 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.

## 13. 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 számlákkal kapcsolatos kifogások kezelése a 14.4 Számlareklamáció fejezetnek megfelelően történik.

## 14. A DÍJFIZETÉST ÉRINTŐ ELJÁRÁSOK

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

### 14.1. 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 Ügyfél 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 elhárításaig – 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 nevében egyenlíti ki.

A GIRO Zrt. a szolgáltatás üzemeltetési díjáról szóló számlát az Ügyfél részére állítja ki.

A GIRO Zrt. a GIRODirect 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.

## 14.2. ESEDÉKESSÉG

### 14.2.1. GIRODIRECT

A GIRODirect szolgáltatás díjait és költségeit az Ügyfél a GIRO Zrt. számlája ellenében egyenlíti ki az alábbiaknak megfelelően:

- a) Az igénybevett eseti szolgáltatások 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 5. hónapban a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően bocsátja ki. A jogviszony megszűnése esetén a GIRO Zrt. a megkezdett hónapot teljes hónapként számlázza.
- c) Amennyiben az Ügyfél 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 tárgyhónapban a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően bocsátja ki, a számla keltétől számított 15 (tizenöt) naptári napos fizetési határidővel.

## 14.3. FIZETÉSI FELTÉTELEK

- a) Az Ügyfél köteles az általa igénybevett szolgáltatások díjainak megfizetésére.
- b) Az Ügyfél, ha a Felek a Szolgáltatási Szerződésben másként nem állapodnak meg, átutalással köteles fizetni.
- c) Helyszíni hibaelhárítás végzése esetén a számla kiállítása a helyszínen kiállított, és az Ügyfél 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 részére.  
Helyszíni hibaelhárítás esetén az Ügyfelet nem terheli díjfizetési kötelezettség, ha a hibajavítást a GIRO Zrt. szolgáltatásának a hibája teszi szükségessé.
- d) Amennyiben az Ügyfél hibájából, vagy neki felróható okból hiúsul meg, úgy az Ügyfél, illetve az Ügyfél szervezeti egysége köteles a GIRO Zrt.-nek megtéríteni a GIRODirect Szolgáltatás Díjszabályzatban rögzített (jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklet**) díjat.
- e) 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.
- f) Amennyiben az Ügyfél a GIRO Zrt. által kibocsátott számlán előírt fizetési határidőig a számlát nem egyenlíti ki, a GIRO Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek mértéke meg egyezik a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) késedelmi kamatmértéket szabályozó (Ptk 6:155. §) paragrafusában rögzítettel.

#### **14.4. 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 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 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.

#### **14.5. A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK VÁLTOZÁSÁNAK KÖZZÉTÉTELE**

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

A díjmódosítást a GIRO Zrt. annak hatálybalépését megelőzően 15 (tizenöt) naptári nappal köteles az Ügyfél tudomására hozni közvetlen értesítéssel. Ha az Ügyfél 15 (tizenöt) napon belül a díjmódosításra észrevételt nem tesz, az elfogadottnak minősül. Amennyiben a díjmódosítást nem fogadja el, arra jelen Üzletszabályzat 15.1.2. pontjában foglaltak az irányadóak.

### **15. 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 megszűnik a felek bármelyikének jogutód nélküli megszűnésével. Ekkor a szerződés megszűnésének a napja a szerződő fél jogutód nélküli megszűnésének napja.

## 15.1. 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.

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

### 15.1.1. 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 megszűnik.

### 15.1.2. 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 fel kell mondania kivéve, ha a GIROLock és a GIROHáló szolgáltatást más GIRO üzleti szolgáltatásánál is igénybe veszi.

A felmondási idő 14 (tizennégy) naptári nap.

Amennyiben az Ügyfél 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 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.

### 15.1.3. RENDKÍVÜLI FELMONDÁS

A rendkívüli felmondás esetei:

- a) A GIRO Zrt. azonnali hatállyal felmondja a Szolgáltatási Szerződést, ha tevékenységi engedélyét a hatóság határozattal visszavonja, vagy a szolgáltatás nyújtását megtiltja.
- b) Bármely Szerződő Fél jogosult a GIRODirect 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.

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.

## **16. AZ ADATKEZELÉS SZABÁLYAI, TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG**

### **16.1. ADATKEZELÉS**

A GIRO Zrt. joga és kötelezettsége nyilvántartás vezetése a szolgáltatásra szerződött Ügyfelekről, ezek kapcsolattartóiról, és a Felhasználókról.

Az Ügyfelek adatainak és a Felhasználók adatainak kezelése, nyilvántartása valamint a kapcsolódó értesítések küldése a GIRO Zrt.-nél az Ügyfelek által bejelentett adatokon alapuló, adatbázisokban rögzített adatok alapján történik.

A regisztráció során keletkezett dokumentumokat a GIRO Zrt. oly módon iktatja és tárolja, hogy az bármikor visszakereshető, bemutatható legyen. A GIRO Zrt.-nek a kötelező archiválási idő lejáratát követően a dokumentumokat haladéktalanul meg kell semmisítenie.

A GIRO Zrt. a GIRODirect szolgáltatás során az Ügyfél képviselőjében 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 képviselőjében 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 GDPR<sup>1</sup>-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 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](http://www.giro.hu)) található Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

---

<sup>1</sup> 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)



## 16.2. 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 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.

## 17. 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.

## 18. 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 Választottbíróság) 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.

## 19. 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" visszajelzést 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 levélpostai 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.

### 19.1. ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Az Ügyfél azonnali hatállyal köteles a GIRO Zrt. részére bejelenteni az adataiban bekövetkezett változásokat, ideértve az Electra ügyfélprogramot használó személyekben bekövetkezett változásokat is.

A változás bejelentés elmaradása következtében keletkezett károkért az érintett Ügyfél felel.

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

### 19.2. ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE

A GIRO Zrt. a hatályos GIRODirect Üzletszabályzatot és annak mellékleteit, függelékeit a hatálybalépését megelőzően 15 (tizenöt) naptári nappal internetes honlapján ([www.giro.hu](http://www.giro.hu)) köteles elérhetővé tenni, továbbá ezen dokumentumok elérhetőségét az Ügyfelek részére elektronikus formában a nyilvánosságra hozatallal 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.

### 19.3. INFORMATIKAI ESZKÖZÖK VÁLTOZÁSA

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

#### Melléletek:

1. sz. melléklet BKR Üzletszabályzata
2. sz. melléklet Alapfogalmak
3. sz. melléklet GIRODirect Szolgáltatás Díjszabályzata

#### Függelékek:

1. sz. függelék Az Ügyfél által biztosítandó szükséges minimális konfiguráció
2. sz. függelék Regisztrációs adatlap
3. sz. függelék Elszámolt csoportos átutalási tranzakciók visszakeresése igénybejelentés
4. sz. függelék Elszámolt csoportos készpénz-kifizetési tranzakció visszakeresése igénybejelentés
5. sz. függelék Electra Felhasználói kézikönyv
6. sz. függelék ViCA Felhasználói kézikönyv

Budapest, 2022. december 9.

dr. Selmeczi-Kovács Zsolt  
vezérigazgató

Marosi Bence  
operációs igazgató

GIRO Zrt.

## 20. 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.

### ***Electra rendszer (Electra ügyfélprogram):***

Kliens-szerver architektúrájú informatikai rendszer. Az Electra rendszernek az Ügyfél számítógépén működő komponensét Electra Ügyfélprogramnak nevezzük. Az Electra Ügyfélprogram eszközet ad az Ügyfél számára 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.

### ***Érintett:***

Bármely Közvetlenül, vagy közvetve azonosított vagy azonosítható természetes személy, akihez a GDPR definíciója szerinti személyes adat kapcsolódik. Azonosíthatónak minősül az a természetes sze-

mély, 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.

**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,.

**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.

***Szállító:***

Az Electra rendszer fejlesztője, a rendszer tulajdonjogával rendelkező társaság.

***Számlavezető:***

Az Ügyfél pénzforgalmi számláit vezető intézmény, Klíringtag, amely lehet valamely hitelintézet, 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.

**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.

**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, Android operációs rendszerű mobiltelefonon, a Play Áruházból, iOS operációs rendszerű mobiltelefonon az App Storeból, desktop esetén a Microsoft Storeból letölthető alkalmazás.

**3. számú melléklet****GIRODIRECT SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁLYZATA**

Hatályos: 2023 január 1-től

Díjak	Díj mértéke és a vetítés alapja
<b>Eseti díjak</b>	
Helyszíni szupport <ul style="list-style-type: none"><li>○ Munkadíj (Electra ügyfélprogram: hibajavítás, áttelepítés, újra telepítés, Electra ügyfélprogram adatviteli mód módosítása)</li><li>○ kiszállás</li><li>○ sikertelen hibajavítás az ügyfél hibájából</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 16.000,- Ft+ÁFA / óra<sup>2</sup></li><li>○ 17.000,- Ft + ÁFA / alkalom</li><li>○ 16.000,- Ft + ÁFA / alkalom</li></ul>
Egyedi tranzakciók visszakeresése <ul style="list-style-type: none"><li>○ teljeskörűen beazonosítható tranzakció azonosítóval kezdeményezett visszakeresés</li><li>○ hibás vagy hiányos tranzakció azonosítókkal kezdeményezett visszakeresés<sup>3</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18.000,- Ft + ÁFA / tranzakció</li><li>○ 48.000,- Ft + ÁFA / tranzakció</li></ul>
Hiteles számlamásolat kérése <sup>4</sup>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 3.000,- Ft + ÁFA</li></ul>
<b>Rendszeres díjak</b>	
GIRODirect üzemeltetési díj	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 36.000,-Ft + ÁFA / ügyfélprogram / hó</li></ul>
Electra Szupport átalány	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 3.250,- Ft + ÁFA / hó</li></ul>

<sup>2</sup> minden megkezdett óra számlázásra kerül<sup>3</sup> beleértve a postai azonosító visszakeresést is<sup>4</sup> rendezetlen számla esetén a második fizetési felszólítást követően kért számlamásolat esetén kerül felszámításra



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

- ✓ IBM PC kompatibilis számítógép, színes monitor, külső adathordozó,
- ✓ CD meghajtó vagy a számítógépen USB a program telepítéséhez
- ✓ GIROLock kártya használata esetén chipkártya olvasó csatlakoztatására alkalmas USB port
- ✓ nyomtató (opcionális)

**Szoftver környezet:**

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

**Egyéb:**

- ✓ A ViCA mobilalkalmazás működéséhez egy internet kapcsolattal (WiFi és/vagy mobilinternet) rendelkező az Ügyfél által biztosítandó mobiltelefon illetve Windows desktop ViCA alkalmazás esetén egy internetkapcsolattal rendelkező asztali számítógép, windows10 verziójú operációs rendszerrel szükséges. A mobiltelefon alkalmas legyen az SMS-ben küldött regisztrációs jelszó és login kód fogadására.

**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 alkalmazás - ViCA alkalmazást futtató mobiltelefon száma: \_\_\_\_\_

Desktop Windows ViCA esetén SMS fogadására alkalmas telefonszám: \_\_\_\_\_

## 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 pont- száma			
Összeghatárhoz kötött aláírási limit (forintban)			

## 6./ Ügyfélprogram adatok

Kapcsolattartó adatai (név, telefon- szám)	
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





**5. 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.



**6 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.