

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)
a Lépéselőny Média Kft., mint adatfeldolgozó által megbízási szerződés keretében
nyújtott telemarketing szolgáltatás kapcsán

I. Általános szabályok

1. Szolgáltató:

Lépéselőny Média Kft.

cgisz.: 01-09-386390

székhely: 1221 Budapest, Kapisztrán u. 7.

adószám: 13356356-2-43

képviseli: Németh Zoltán ügyvezető igazgató

az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény

szerinti minősége: adattfeldolgozó

a továbbiakban: **Szolgáltató**

2. Szolgáltatás:

A Szolgáltató egyedi, határozott időre kötött megbízási (adattfeldolgozói) szerződés alapján a megbízó részére telemarketing szolgáltatást nyújt call center útján, melynek keretében a megbízó igénye szerinti direkt marketing célú telefonhívásokat kezdeményez (a továbbiakban: **kampány**). A megbízó kizárólagosan jogosult meghatározni a kampány megkezdésének és befejezésének időpontját, az adatkezelés időtartamát, a Szolgáltató által a hívott felekkel közlendő megkeresési szöveget, továbbá a célcsoportot (adatbázist), amelyre a kampány irányul. A részletes feltételeket minden esetben az egyedi megbízási szerződés tartalmazza.

3. Felek jogállása és felelőssége

3.1. A kampány során kezelt adatok vonatkozásában a megbízó minősül adatkezelőnek. A Szolgáltató az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a megbízó rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adattfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat a megbízó rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni. A rögzített személyes adatok (beleértve a hangfelvételt is) kizárólag az egyedi megbízási szerződésben foglaltak szerint, célhoz kötötten kezelhetők, és azokat a Szolgáltató köteles a szerződés szerinti feldolgozást követően továbbítani a megbízónak. A Szolgáltató a megbízó adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adattfeldolgozót nem vehet igénybe. Az általános írásbeli felhatalmazás esetén a Szolgáltató tájékoztatja a megbízó adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adattfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget a megbízó adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen. A Szolgáltató a megbízó adatkezelő felhatalmazása alapján igénybe vett további adattfeldolgozó tevékenységéért úgy felel, mint a saját tevékenységéért. A megbízó hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató további adattfeldolgozót, alvállalkozót vegyen igénybe. A Szolgáltató a jelen pontban írottak, illetve a jogszabályi rendelkezések megsértésével igénybe vett további adattfeldolgozó tevékenységéért teljes körű felelősséggel tartozik.

3.2. A megbízó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató kizárólag olyan személyes adatokat kezel, illetve ad át a megbízónak, amelynek kezeléséhez az érintett kifejezett és előzetes hozzájárulását beszerezte. A Szolgáltató köteles gondoskodni a felhasznált adatbázis és az általa rögzített adatok felvételének jogszerűségéről, valamint a feldolgozott adatok biztonságáról, egyéb felelősség azonban – adattfeldolgozói minőségére tekintettel – nem

terheli. Az adatkezelésben érintett valamennyi megbízó adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet a 2016/679 EU rendeletet sértő adatkezelés okozott. A Szolgáltató csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be a 2016/679 EU rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha a megbízó adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el. A megbízó adatkezelő, illetve a Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

A megbízó felel az általa szolgáltatott adatok, információk helyességéért és az adatkezelés jogszerűségéért. A Szolgáltató köteles a teljesítés során birtokába került üzleti titkokat megőrizni, valamint erre kioktatni munkatársait és alvállalkozóit is.

II. Telefonhívásokra vonatkozó szabályok

4. Célcsoport

A megbízó – igénye szerint – a Szolgáltató által jogszerűen összeállított/vásárolt adatbázisból választhatja ki a kampány célcsoportját. A megbízó tudomásul veszi, hogy egy adatbázis pontossága sohasem éri el a 100%-ot, ezért az abban foglalt adatok helyességéért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

5. Script

A telefonhívások során a Szolgáltató által közlendő tartalmat (a továbbiakban: **script**) a megbízó határozza meg. A megbízó igénye esetén a Szolgáltató segítséget nyújt a script megszövegezéséhez. A megbízó a kampány megkezdése előtt a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja a scriptet és weboldalának címét. A megbízó tudomásul veszi, hogy a scripttől történő kismértékű eltérés, amely a megbízó által közölni kívánt tartalmat nem változtatja meg, szerződésszegés alapjául nem szolgálhat.

6. Kötelező tájékoztatás

A Szolgáltató a telefonhívások kezdetén a hívott féllel közli az alábbiakat:

- saját cégnevét, adatfeldolgozó minőségét;
- a megbízó, mint adatkezelő nevét és honlapjának címét, akinek a részére az adatfeldolgozás történik;
- az adatkezelés célját (*direkt marketing* tevékenység a megbízó megbízásából);
- hangfelvétel készítésének tényét és megőrzésének időtartamát;
- kéri az adatkezeléshez (beleértve a hangfelvétel-készítést is) a hívott fél önkéntes hozzájárulását.

7. Hangfelvétel készítése

A hívott fél hozzájárulása a hangfelvétel elkészítéséhez önkéntes, hozzájárulás hiányában hangfelvétel nem készíthető. A hívott félnek joga van az elkészült hangfelvétel visszahallgatását kérni, illetve arról díjmentesen másolatot igényelni, mely kérésének a Szolgáltató, illetve a megbízó 30 napon belül köteles eleget tenni. A hívott félnek ugyancsak joga van hozzájárulását utóbb visszavonni, illetve tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen, ezen jogaival akár szóban (a telefonhívás során), akár írásban élhet. Tiltakozás, illetőleg a hozzájárulás visszavonása esetén a Szolgáltató köteles a rögzített adatokat és a hangfelvételt haladéktalanul törölni, továbbá az érintett azonosításához szükséges adatokat tilalmi listán rögzíteni.

8. Hívásidő

A megbízó a hívásidő kapcsán tudomásul veszi az alábbiakat:

- a Szolgáltató a kampány során – ellenkező szerződéses rendelkezés hiányában – maga osztja be, hogy milyen napokon/időszakokban kezdeményez telefonhívásokat;
- a megbízó és a Szolgáltató megállapodhatnak egymással abban, hogy a kampány során a Szolgáltató csak meghatározott napokon kezdeményezzen hívásokat; ez esetben a Szolgáltató a meghatározott napokon legalább 20 telefonhívást kezdeményez, az adott kampány és az adatbázis jellegétől függően;
- a Szolgáltató szabadon osztja be operátorait a teljesítés során;
- a Szolgáltató az általa kezdeményezett telefonhívásokat nem másodperc-alapú méréssel összesíti;
- a sikertelen telefonhívások és a hívott fél válaszána rögzítése, valamint minden, a Megbízó által végzett egyeztetés, képzés, korrekció is beleszámít a hívásidőbe, történjen az szóban, e-mailen, személyesen, vagy egyéb formában, a telefonálást végző személlyel vagy a szolgáltatási vezetővel.

III. Teljesítés szabályai

9. Utasítási jog

A Szolgáltató az egyedi megbízási szerződés előírásai, valamint a megbízó írásban közölt utasításai alapján nyújtja szolgáltatását. A Szolgáltató kérésére a megbízó köteles utasítását írásba foglalni, a csak szóban közölt utasítás a Szolgáltatót nem köti. Az utasítást a Szolgáltató szolgáltatási vezetőjének és értékesítőjének kell egyidejűleg írásban megküldeni. A célszerűtlen-szakszerűtlen utasításra a Szolgáltató köteles a megbízó figyelmét felhívni. Amennyiben a megbízó a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja, vagy az utasítást a megbízó kockázatára – írásbeli visszaigazolást követően – végrehajtja. A Szolgáltató köteles megtagadni a jogellenes utasítást.

10. Megbízónak átadott adatok

10.1. A Szolgáltató a kampány megkezdése előtt átadja a megbízó részére azt a listát, amelyet adatbázisából a megbízó által körülírt célcsoportra szűkítve állított össze. A lista kizárólag cégneveket (tevékenységi körökkel, árbevétellel, létszámmal) tartalmaz, a cégek elérhetőségeit és egyéb személyes adatokat azonban nem. A lista alapján a megbízónak lehetősége van a lista további szűkítésére. Ez a pont nem irányadó, amennyiben a célcsoport elérhetőségeit tartalmazó adatbázist a megbízó bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére.

10.2. A Szolgáltató a kampány során időszakonként eredménytáblát küld a megbízónak excel formátumban. Az eredménytábla tartalmazza a legutóbbi eredménytábla küldése óta kezdeményezett hívások listáját és azok részeredményeit (például: időpont egyeztetése sikeres, hívott fél elzárkózott a megkereséstől, hozzájárulása esetén a hívott fél elérhetőségei és a rögzített hangfelvétel stb.). Eredményes telefonhívás esetén a Szolgáltató a frissített eredménytáblát a hívástól számított 48 órán belül küldi meg a megbízónak. A megbízó az eredménytábla átvételétől számított három (3) munkanapon belül írásban kifogásolhatja annak tartalmát, ezen határidő lejártát követően a Szolgáltató teljesítése minden további jognyilatkozat nélkül elfogadottnak minősül.

10.3. A kampány lezárultakor a Szolgáltató átadja a megbízónak a teljes híváslistát, amely tartalmazza a kampány során lefolytatott valamennyi hívást és azok végeredményeit excel formátumban. A híváslista a hívott fél elérhetőségeit kizárólag a

hívott fél hozzájárulása esetén tartalmazza. A Szolgáltató a híváslistához mellékeli az azon telefonhívásokról készült hangfelvételt (mp3 formátumban), amelyek rögzítéséhez és kezeléséhez a hívott fél hozzájárult. A megbízó a híváslista átvételétől számított három (3) munkanapon belül írásban kifogásolhatja annak tartalmát, ezen határidő lejártát követően a Szolgáltató teljesítése minden további jognyilatkozat nélkül elfogadottnak minősül.

10.4. A Szolgáltató mindennemű adatátadásról és a megbízó személyéről – az adatforgalom ellenőrizhetőségének céljából – adatforgalmi nyilvántartást vezet, melyet az adatátadás évét követő ötödik év végéig megőrzi. A Szolgáltató az adatkezeléssel szemben tiltakozó, illetve a hozzájárulásukat utóbb visszavonó hívott felekről tilalmi listát vezet, melyben kizárólag az érintett beazonosíthatóságához szükséges adatokat rögzíti, és a tilalmi listát korlátlan ideig megőrzi.

10.5. A Szolgáltató kizárja felelősségét a megbízó által az átadott adatok alapján kezdeményezett kommunikáció eredményéért, illetve annak elmaradásáért. A Szolgáltató nem vállal felelősséget továbbá a megbízót ért következményi, indirekt károkért (mint például, de nem kizárólagosan: jóhírnév megsértése, piacvesztés, elmaradt vagyoni előny, adatvesztés). A Szolgáltató a hívott fél által megadott adatokat nem ellenőrzi, azok helyességéért nem felel.

11. Kapcsolattartás

A felek az egyedi szerződésekben kapcsolattartókat jelölnek meg. A Felek – eltérő rendelkezés (pl.: 9. pont) hiányában – kapcsolattartóik útján kommunikálnak egymással, és kötelesek haladéktalanul tájékoztatni egymást a kapcsolattartó személyében vagy elérhetőségeiben bekövetkezett mindennemű változásról.

12. Megbízási díj

A megbízási díj összegére, esedékességére, megfizetésének módjára és a számlázásra az egyedi megbízási szerződés rendelkezései az irányadók.

IV. Záró rendelkezések

13. Felmondás

A szerződés felmondása tekintetében az egyedi szerződésben foglaltak irányadók, azzal, hogy a Szolgáltató a már teljesített szolgáltatás ellenértékére jogosult.

13.1. Amennyiben Megbízó mondja fel a szerződést annak maradéktalan teljesülését megelőzően, úgy tudomásul veszi, és elfogadja, hogy

- a már teljesült szolgáltatások a mindenkor csomag- és egyéb kedvezmények nélkül kerülnek elszámolásra

- azokon felül Megbízott jogosult 50.000 Ft + ÁFA összeget a szolgáltatáshoz szükséges telefonmarketing adatbázis menedzsment és feltöltés, valamint telefonmarketing kampány előkészület jogcímén megtartani.

13.2. Amennyiben Megbízó a megrendelés időpontjához képest, Megbízó minimum háromszori írásos megkeresése ellenére sem adja meg a Megbízott által kért információkat az indításhoz, úgy lemond a befizetett díj visszatérítéséről.

14. Hatálybalépés

A jelen ÁSZF kizárólag a Szolgáltató 2. pontban körülírt szolgáltatására, a 2018. május 15. napját követően kötött egyedi szerződésekre nézve irányadó.

15. Alkalmazandó jog

A szolgáltatás nyújtására egyebekben a Ptk. megbízási szerződésekre vonatkozó rendelkezései, továbbá az Infotörvény adatfeldolgozóra vonatkozó előírásai, valamint a Reklámtörvény szabályai és az 1995. évi CXIX. törvény rendelkezései megfelelően irányadók.

Budapest, 2018. május 15.

Lépéselőny Média Kft.
Szolgáltató