

**BRINGA APPLIKÁCIÓ (BRINGAAPP) IGÉNYBEVÉTELÉNEK  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

(Hatályos: 2022. október 03. napjától – visszavonásig)

## TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK.....	3
2. ÁSZF HATÁLYA.....	4
3. ELEKTRONIKUS SZERZŐDÉSKÖTÉS ÉS FELHASZNÁLÓI REGISZTRÁCIÓ .....	5
4. REGISZTRÁCIÓ FOLYAMATA.....	6
5. FELHASZNÁLÓI FIÓK – BEJELENTKEZÉS ÉS TÖRLÉS .....	7
6. JELSZÓMÓDOSÍTÁS, ELFELEJTETT JELSZÓ.....	7
7. AZ APPLIKÁCIÓ IGÉNYBEVÉTELE.....	8
8. AZ APPLIKÁCIÓ MŰKÖDÉSE.....	8
9. ADATVÉDELEM.....	9
10. ÉRTESÍTÉSEK .....	9
11. FELELŐSSÉG.....	10
12. PANASZKEZELÉS.....	11

## 1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

**Szolgáltató neve:** Nyíregyházi Turisztikai Nonprofit Kft.

**Székhelye:** 4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Adószám:** 14959165-1-15

**Telefonszám:** +3642-340-735

**Honlap:** [www.nyiregyhaza.info.hu](http://www.nyiregyhaza.info.hu)

**1.1. A Bringa Applikáció (továbbiakban: BringaApp) egy multifunkcionális, interaktív és informatív mobilalkalmazás, amely Nyíregyháza vonzaskörzetében fellelhető kerékpárutakról ad részletes tájékoztatást.**

A fent megjelölt Applikáció Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatának tulajdonát képezi, az üzemeltetést azonban nem saját hatáskörben végzi.

**1.2.** A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) Hatodik Könyv XV. Fejezet 6:77.§-ban hivatkozott általános szerződési feltételnek tekintendő, és akként kezelendő. Jelen ÁSZF valamennyi, a BringaApp mobil applikáció (a továbbiakban: Applikáció) igénybevételére irányuló szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi. A szerződés érvényesen nem jöhet létre az ÁSZF és annak mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató kifejezett elfogadása nélkül. Amennyiben ezen ÁSZF-t és Adatkezelési Tájékoztatót az Applikációt letöltő személyek nem fogadják el, akkor nem jogosultak a regisztrációra és az Applikáció használatára.

### 1.3. Fogalmak

**Felhasználó:** Az Applikáción keresztül regisztrált természetes személy, aki magára nézve kötelezőnek fogadta el a jelen ÁSZF-et és az Adatkezelési Tájékoztatót.

**Felhasználói Fiók:** jelenti azt a technikát, amellyel a Felhasználó kapcsolódni tud az Applikációhoz, azaz az információs szolgáltatáshoz. A Felhasználói Fiókhoz Felhasználónév és Jelszó szükséges. A Felhasználói Fiók a rendszerben való hitelesítést szolgálja.

**Felhasználónév és Jelszó:** A természetes személy Felhasználó által az applikáción keresztül megadott azonosítók, amelyek használatával az Applikáció, mint mobiltelefonos alkalmazás funkciói igénybe vehetők.

**Applikáció:** mobileszközökre kifejlesztett, mobileszközökön működő applikáció (IT megoldás), amelyen keresztül a Felhasználó elvégezheti az Applikáció igénybevételéhez szükséges regisztrációt, illetve elérheti Felhasználói Fiókját és igénybe veheti a Szolgáltatást.

**Mobileszköz:** mobil adatforgalomra és mobilkommunikációra képes okostelefon készülék, a jövőben várhatóan tableten, ipaden is elérhetővé válik.

**Szolgáltató:** Nyíregyházi Turisztikai Nonprofit Kft., aki a Mobil Applikáción keresztül elérhető Szolgáltatást nyújtja.

**Szolgáltatás:** A Szolgáltató az Applikáció segítségével kíván hozzájárulni a Nyíregyháza Megyei Jogú Város információs fejlődéséhez. Ennek megfelelően az Applikációban a Felhasználóknak lehetőségük van Nyíregyháza és vonzáskörzete kerékpáros útvonalainak bebiciklizésére útvonalinfó és túravezető menü segítségével. A hasznos látnivalók, érdekességek menüpont információt nyújt a felhasználónak a felajánlott túraútvonalakhoz kapcsolódóan az út közben megtekinthető, valamint az útvonal elérhető közelségében megtalálható turisztikai attrakciókról, látnivalókról, érdekességekről, azokkal kapcsolatos hasznos információkról. Az alkalmazás a kerékpáros kultúra emelését hivatott népszerűsíteni.

#### **1.4. Szellemi Tulajdon**

A Felhasználók az Applikációt a Szellemi Tulajdonhoz fűződő jogok lehető legteljesebb körű tiszteletben tartásával jogosultak használni. Az Applikációra vonatkozó Szellemi Tulajdon kiterjed különösen, de nem kizárólagosan valamennyi szoftverre, logóra, márkajelre, márkanévre, fényképre, szövegre, grafikára, adatbázisra.

**1.5.** Az Applikáció díjmentesen vehető igénybe, kizárólag nem üzletszerű módon és célra, a jelen ÁSZF szerint. Felhasználó az Applikáció igénybevételével kapcsolatban kijelenti, hogy az Applikáció használata során esetleges gazdálkodási tevékenységi körén kívül jár el. Az Applikáció funkcióit regisztrált és nem regisztrált Felhasználók is jogosultak használni.

## **2. ÁSZF HATÁLYA**

**2.1.** Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, az Applikációt igénybe vevő Felhasználóra.

**2.2.** A Szolgáltatást kizárólag természetes személyek vehetik igénybe.

**2.3.** Az ÁSZF időbeli hatálya: az ÁSZF 2022. október 03. napjától kezdődően - visszavonásig hatályos.

**2.4.** A jelen ÁSZF-re a magyar jog az irányadó. Az Applikáció Felhasználói az ÁSZF elfogadásával kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy az Applikációval kapcsolatos jogvitáikra a magyar hatóságoknak és bíróságoknak legyen kizárólagos joghatóságuk a magyar jog alapján.

**2.5.** A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-et vagy az Applikáció működését belátása szerint egyoldalúan, a Felhasználó előzetes értesítése nélkül bármikor módosítsa, vagy az Applikáció működését megszüntesse.

**2.6.** Amennyiben az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan lenne, vagy utóbb azzá válna, az nem érinti az ÁSZF egyéb rendelkezéseinek érvényességét. Ebben az esetben a Felek kötelesek az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezést az eredeti célkitűzéseikhez lehető legközelebb álló rendelkezéssel pótolni.

### **3. ELEKTRONIKUS SZERZŐDÉSKÖTÉS ÉS FELHASZNÁLÓI REGISZTRÁCIÓ**

**3.1.** Felhasználó és a Szolgáltató között az Applikáció igénybevételére vonatkozóan a szerződés abban az esetben jön létre, amennyiben a Felhasználó az alkalmazást letöltötte. A szerződés határozatlan időtartamra szól.

**3.2.** Egy e-mail címhez, valamint egy felhasználónévhez csak egy Felhasználói Fiók tartozhat.

**3.3.** A Felhasználó felelős azért, hogy saját, működő, érvényes e-mail címet adjon meg és a regisztráció során megadott e-mail címét a Szolgáltatás igénybevételének ideje alatt fenntartsa.

**3.4.** A Felhasználó köteles a Jelszava titkosságát mindenkor megővni és harmadik személy részére nem hozzáférhetővé tenni.

**3.5.** A Felhasználónak minden lehetséges lépést meg kell tennie annak érdekében, hogy a Felhasználó Neve és Jelszava biztonságban legyen, és hogy megelőzze a Felhasználói Fiókjának jogellenes, a Felhasználó akaratával és céljaival ellentétes, csalárd módon való használatát.

**3.6.** Az Applikáció működéséhez legalább IOS és/vagy Android rendszerű okostelefon, valamint megfelelő sávszélességű internet elérés szükséges. Az Applikáció használatához a felhasználói oldalon szükséges technikai feltételeket a Felhasználónak kell biztosítania. Ezen technikai feltételek nem teljesüléséért a Szolgáltató nem vonható felelősségre. Ezen feltételek biztosítottasága esetén a szerződéskötés technikai menetét a 3.8. pont rögzíti.

**3.7.** Technikai menete:

**3.7.1.** Az Applikáció letöltése az alkalmazás-áruházból és telepítés.

**3.7.2.** Regisztrációhoz szükséges adatok megadása.

**3.7.3.** Felhasználási feltételek és adatvédelmi nyilatkozat elfogadása (vonatkozó négyzet „kipipálása”)

**3.7.4.** Hibás adatok, vagy már regisztrált e-mail címmel történő ismételt regisztráció esetén **hibaüzenet megjelenítése.**

**3.7.5.** Sikeres regisztráció esetén sikerességet igazoló üzenet megjelenítése, melyben a fiók aktiválására történik figyelemfelhívás.

**3.7.6.** Visszaigazoló e-mail küldése a Felhasználó által megadott e-mail címre.

**3.8.** Az Applikáció a Google Play, illetve az Apple AppStore alkalmazás-áruházon keresztül tölthető le.

Az Apple AppStore alkalmazás-áruházra vonatkozó általános szerződési feltételek az alábbi linken keresztül érhetők el: [apple.com/legal/privacy/](https://apple.com/legal/privacy/)

A Google Play alkalmazás-áruház használatára vonatkozó általános szerződési feltételek az alábbi linken keresztül érhetőek el: <https://policies.google.com/privacy>

**3.9.** Az Applikáció a Felhasználó által az adatok elektronikus rögzítése során vétett hibák azonosítását és kijavítását a szerződési jognyilatkozat megtételét megelőzően biztosítja.

**3.10.** Felek kötelesek az Applikáció igénybevétele szempontjából jelentős bármely tény, adat, körülmény vagy információ felmerülése esetén tájékoztatni egymást.

**3.11.** Mobilkészülék cseréje során az Alkalmazás ismételt letöltése szükséges. Az új letöltés azonban nem igényel újabb regisztrációt és a korábbi, Alkalmazásban tárolt információk is elérhetőek maradnak bejelentkezést követően. Mobiltelefonszám cseréjekor a Felhasználónak nincs teendője az Alkalmazással kapcsolatban.

## **4. REGISZTRÁCIÓ FOLYAMATA**

**4.1.** Regisztrálni bármely természetes személy jogosult az applikáción keresztül. Egy személy többször is regisztrálhat. Történhet e-mail címmel vagy facebook regisztrációval.

**4.2.** A regisztrációhoz az alábbi adatok megadása kötelező:

- Vezetéknév
- Keresztnév
- Email
- Jelszó

**4.3.** A regisztrációt követően a Szolgáltató a Felhasználó e-mail címére az Applikáció működésével kapcsolatosan tájékoztatást, visszaigazolást, alkalmazás frissítésével kapcsolatos tájékoztató leveleket küldhet.

## **5. FELHASZNÁLÓI FIÓK – BEJELENTKEZÉS ÉS TÖRLÉS**

**5.1.** A Felhasználó a Felhasználói Fiókjába a Felhasználónév és a Jelszó használatával tud bejelentkezni. A bejelentkezés az Applikáción keresztül lehetséges.

**5.2.** A Felhasználó bármikor jogosult regisztrációját törölni, azonnali hatállyal.

**5.3.** Felhasználó nem használhatja más személy Felhasználói Fiókját. A Felhasználó, amennyiben Felhasználói Fiókja jogosulatlan használatát vagy egyéb, a Felhasználói Fiókkal kapcsolatos biztonsági szabály megszegését észleli, köteles azonnal, írásban e-mailen értesíteni a Szolgáltatót.

**5.4.** A Szolgáltató külön felhívás nélkül azonnal törli a közízlést sértő vagy jogszabályba ütköző felhasználónévvel rendelkező Felhasználók Felhasználói Fiókját, valamint azokban az esetekben is, ha a Felhasználó nyilatkozatával vagy magatartásával/eljárásával sérti a Szolgáltató jó hírét, üzleti tisztességét.

**5.5.** A Felhasználói Fiók fenti okokból való Szolgáltató általi törlése esetén a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a szerződésszegésből eredő jogai érvényesítésére, ideértve a kárának megtérítésére vonatkozó igény érvényesítését is.

## **6. JELSZÓMÓDOSÍTÁS, ELFELEJTETT JELSZÓ**

**6.1.** A megadott Jelszót az Applikáción keresztül a Felhasználó bármikor módosíthatja. Szolgáltató kifejezetten javasolja, hogy a Felhasználó rendszeresen módosítsa a jelszavát, és azt senkinek ne adja át, mások által hozzáférhető helyen ne tárolja.

**6.2** Amennyiben a Felhasználó a jelszavát elfelejtette a Felhasználói Fiókba való bejelentkezési felületen az „elfelejtett jelszó” gomb megnyomásával indíthatja el az igénylési folyamatot. A regisztrációhoz használt e-mail címének megadása után az új jelszó beállításához szükséges teendők e-mailben kerülnek kiküldésre. Ha az e-mail cím formátuma nem megfelelő, vagy a megadott e-mail címmel nem található regisztrált felhasználó a rendszerben, akkor egy hibaüzenet jelenik meg. Ha az e-mail cím érvényes és megtalálható a rendszerben, akkor az alkalmazás a felhasználó számára egy e-mailt küld az új jelszó beállításához szükséges, egyszerhasználatos 6 számjegyű azonosítóval. Az e-mailben érkezett 6 számjegyű azonosító megadása után egy új képernyő jelenik meg, melyen beállítható a

kívánt jelszó. A megnyíló képernyőn a felhasználó megadhatja új jelszavát, amit ellenőrzésképpen még egyszer bekérésre kerül. Ha a megadott jelszavak nem egyeznek, akkor hibaüzenet jelenik meg. Ha az új jelszó beállítása sikeres, akkor egy sikerességet igazoló üzenetet jelenik meg.

## **7. AZ APPLIKÁCIÓ IGÉNYBEVÉTELE**

**7.1.** A Felhasználó ingyenesen töltheti le az Applikációt a készülékének operációs rendszeréhez alapértelmezetten hozzárendelt Alkalmazás-áruházból. Az alkalmazás-áruház működéséért a Szolgáltató nem tartozik semminemű felelősséggel.

**7.2.** A szolgáltatás a Felhasználói Fiókba történő bejelentkezést követően vehető igénybe.

## **8. AZ APPLIKÁCIÓ MŰKÖDÉSE**

**8.1.** Az Applikációban jelenleg az alábbi menüpontok érhetőek el, valamint nyújtanak információt a Felhasználó részére, az alábbi kategóriákban:

- ✓ Népszerű kerékpáros útvonalak/ Népszerű helyszínek
- ✓ Útvonalinfó (sebesség, távolság, elégetett kalória, stb)
- ✓ Túravezető
- ✓ Útvonalpontok (információnyújtás a megtervezett útvonalon elérhető kerékpáros pontokról, turisztikai információs pontokról, étkezési lehetőségekről)
- ✓ Hasznos látnivalók, érdekességek
- ✓ Geocaching (játékos lehetőség, melynek célja, hogy a felhasználó különböző tárgyakat, virtuális objektumokat kutathat fel.
- ✓ Figyelemfelhívás a KRESZ szabályok betartására
- ✓ Figyelemfelhívás a kerékpár műszaki állapotának ellenőrzésére és a kötelező felszerelések, illetve a biztonságos közlekedéshez használatos védőfelszerelések (pl. sisak) meglétére és használatára
- ✓ Bejelentés/Regisztráció

**8.2.** Az Applikáció Nyíregyháza és vonzaskörzetének kerékpáros útvonalainak megjelenítését, útvonal tervezését, valamint a megadott igények alapján új útvonaljavaslatok meghatározására is biztosít lehetőséget.

**8.3.** A közlekedésbiztonság növelése érdekében az Applikáció fő funkciói között szerepel a kerékpáros túra megkezdését megelőzően a felhasználó biztonságos kerékpáros közlekedésre történő felkészítése, például a kötelező és az ajánlott kerékpáros felszerelések helyes használata, emlékeztető azok meglétére/felhelyezésére. Az alkalmazás felszólít az alapvető és



különösen a kerékpárosokra vonatkozó KRESZ szabályok betartására. Ezen funkció az alkalmazásban első használat esetén megjelenik, majd választható a „Ne mutassa többet” opció.

**8.4.** A főmenü „Kedvencek” menüpontjában rögzíthető a már egyszer megtervezett és megtett útvonal, illetve meglátogatott állomások. A funkcióval az útvonal tervezés nélkül már bármikor elérhető a felhasználó számára.

**8.5.** Az applikáció a megtett útvonalat rögzíti, illetve azt kiértékeli a megtett távolság, időtartam, elégetett kalória és az átlagsebesség tekintetében. A mentett adatok elérhetőek a személyes profil „Aktivitás” menüpontja alatt.

**8.6.** Az Applikációban található Geocaching játékhoz kapcsolódóan az alkalmazás listában mutatja a felkutatandó tárgyakat, virtuális objektumokat vagy a megtalálási helyszíneket és jelzi a megtalálás státuszát.

## **9. ADATVÉDELEM**

**9.1.** Szolgáltató a Felhasználó rendelkezésre bocsátott adatait a mindenkor hatályos – Európa - jogi így különösen 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, továbbiakban: GDPR) és magyar – jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kezeli.

**9.2.** A Felhasználó adatainak kezelésére vonatkozó részletes rendelkezéseket az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza (1. számú melléklet). Az Adatkezelési Tájékoztató itt érhető el: [http://varoshaza.nyiregyhaza.hu/lib/221005\\_bringaapp\\_adatkezelesi\\_tajekoztato.pdf](http://varoshaza.nyiregyhaza.hu/lib/221005_bringaapp_adatkezelesi_tajekoztato.pdf)

## **10. ÉRTESÍTÉSEK**

**10.1.** Az Applikációval összefüggő információkról a Felhasználó és a Szolgáltató elektronikus úton – az Applikáción keresztül, illetve a Felhasználó által megadott e-mail címen – értesítik egymást.

**10.2.** A fenti e-mail címekre és e-mail címekről elektronikus formában, e-mailen/elektronikusan küldött értesítés visszaigazolás hiányában a küldéstől számított egy nap elteltével kézbesítettnek tekintendő.

## 11. FELELŐSSÉG

**11.1.** Az Applikáció használatához a felhasználói oldalon szükséges – jelen ÁSZF-ben meghatározott vagy bármely egyéb – technikai feltételeket a Felhasználónak kell biztosítania, teljesítenie, ezen technikai feltételek nem teljesüléséért a Szolgáltató nem vonható felelősségre. Az előzőekben foglaltakhoz hasonlóan nem vonható felelősségre a Szolgáltató az Applikáció használatából adódóan, a készüléken bekövetkező adatvesztésért, meghibásodásért és bármilyen egyéb kárért. A Szolgáltató kizár minden kártérítési felelősséget az Applikációhoz csatlakozó minden külső szoftver által nyújtott vagy megjelenített adattal, információval kapcsolatban. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Applikáció megszakításmentes működéséért, valamint a vis maior által okozott hibákért. Az ebből eredő adatvesztésért, tartalomvesztésért a Szolgáltató szintén nem tartozik semmilyen felelősséggel.

**11.2.** A Szellemi Tulajdonnak tilos bárminemű megsértése, bitorlása, másolása, átdolgozása és tilos azt bármilyen egyéb módon megsérteni, azt jogosulatlanul felhasználni, továbbadni, megterhelni, azzal bármilyen módon rendelkezni, visszaélni.

Ezen szabályok megsértése az Applikáció használati lehetőségeinek azonnali hatályú megszüntetése mellett a megfelelő jogi lépések megtételét – beleértve esetleges büntetőjogi vonatkozású intézkedéseket is – vonja maga után a Felhasználóval, más jogsértő személlyel szemben a Szolgáltató, mint tulajdonos és/vagy a Szellemi Tulajdon egyéb jogosultjai által.

**11.3.** A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy amennyiben valamely Felhasználó részéről bármilyen manipulációt, tömegesen generált letöltést, illetve az Applikáció szellemével bármilyen módon összeférhetetlen vagy azt sértő magatartást tapasztal, vagy ennek megalapozott gyanúja felmerül, úgy a Felhasználót azonnali hatállyal kizárja az Applikáció felhasználói köréből.

**11.4.** Az Applikációhoz kapcsolódó adatbázis módosítása kizárólag a Szolgáltató által lehetséges. Bármilyen külső, nem az Applikáció részeként elérhető eszközzel történő beavatkozás a Felhasználó azonnali kizárását eredményezi.

**11.5.** Ha a Felhasználó az Applikációt használat közben bezárja, vagy ha a kapcsolat (bármely okból) megszakad a kiszolgáló webhelyével, abban az esetben az adatok elvesztéséért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. A Szolgáltató a rendelkezésére álló eszközökkel biztosítja, hogy az Applikáció használata technikai szempontból biztonságos legyen. Az Applikációhoz való csatlakozás miatt bekövetkező károkért, az internetes hálózat esetleges üzemkimaradásából, az elérési út hibájából, bármely nem várt technikai hibából eredő adatvesztésért, vírustámadásból eredő, vagy más károkért a Szolgáltató nem felelős. A

Felhasználóknak minden esetben fel kell mérniük, hogy rendelkeznek-e az Applikáció használatához szükséges ismeretekkel, technikai követelményekkel és teljesítményekkel.

**11.6.** A Felhasználó a jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy az Apple App Store, a Google Play áruházakon keresztül letöltött Applikáció esetén a Google Play alkalmazás-áruház mindenkor érvényben lévő általános szerződési feltételeit elolvasta, megértette és az abban foglalt rendelkezéseket, ideértve különösen az Apple App Store, a Google Play alkalmazás-áruház használatára vonatkozó rendelkezéseket magára nézve kötelezőnek tekinti.

**Jelen ÁSZF elfogadásával, a Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltatónak az Apple App Store, valamint a Google Play alkalmazás-áruházak szabályzataira és működésére semmilyen ráhatása nincs, ezért az Apple App Store, illetve a Google Play áruházak működéséért a Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik. Amennyiben fenti szabályzatokban, vagy a társaságok működésében, továbbá az Applikáció letölthetőségében változás áll be, úgy a Szolgáltatót ugyancsak nem terheli semmilyen felelősség.**

**11.7.** A Felhasználó nem élhet a Szolgáltató felé semmilyen, külső partner által üzemeltetett szoftver és alkalmazás (pl. iOS, Android, Google, Apple App Store, Google Play stb.) használatával kapcsolatban felmerülő, az Applikáció hibás működése által okozott kár megtérítésével kapcsolatban semmilyen igénnyel.

**Az Applikáció által felajánlott útvonalak használata kizárólag a Közúti Rendelkezések Egységes Szabályozásában (rövidítve: KRESZ) foglaltaknak megfelelően történhet.**

**A Felhasználónak a KRESZ szabályainak megsértéséből eredő károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.**

**Az applikációban feltöltött ajánlott útvonalak használhatóságát a KRESZ szabályai minden esetben felülírják.**

## **12. PANASZKEZELÉS**

**12.1.** A Felhasználó panaszával írásban a Szolgáltatóhoz fordulhat.

**12.2.** A jelzett panasszal kapcsolatban a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet a panaszra kialakított válasz megküldésével egyidejűleg adja át (küldi meg) a Felhasználónak.

**12.3.** Szolgáltató a panaszra vonatkozó érdemi válaszát a Felhasználónak harminc (30) napon belül e-mailen vagy írásban, postai úton, tértivevényes levélben megküldi. A panaszt elutasító álláspontját Szolgáltató indokolni köteles.

**12.4.** A Szolgáltató a panaszt vagy az arról felvett jegyzőkönyvet és az érdemi válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

**12.5.** Fogyasztói jogvita esetén Felhasználó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhat. A békéltető testületek székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét megtalálja a <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579> címen.

**12.6.** A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az 1. sz. melléklet a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi.