Rugalmas Mail – Felhasználási feltételek

1. Szolgáltató és a szolgáltatás

A Rugalmas Mail a Rugalmas Könyvelőirodai CRM részeként működő levelezőmodul. Tervezett szolgáltató/fejlesztő: Complere Solution Kft., 1203 Budapest, Helsinki út 3., adószám: 32679151-1-43. A jelen feltételek tervezetét a tényleges üzemi, díjazási és szerződéses modell elfogadása előtt véglegesíteni kell.

2. A szolgáltatás rendeltetése

A Rugalmas Mail támogatja a megfelelő jogosultsággal csatlakoztatott levelezőfiókok üzeneteinek megjelenítését, a kézi küldést és válaszadást, valamint a levelezéshez kapcsolódó feladat- és dokumentumkezelést. Az egyes levelezőszolgáltatók és funkciók csak az adott telepítésnél igazolt, aktív rendelkezésre állásuk szerint használhatók. A szolgáltatás nem saját e-mail-szolgáltató: a meglévő postafiók működését a külső szolgáltató biztosítja.

3. Regisztráció, jogosultságok, irodaadatok

A rendszerhez csak jogosult könyvelőirodai felhasználó férhet hozzá. Az iroda adminisztrátora felel a munkatársak hozzáférési jogainak megadásáért, változásainak ellenőrzéséért és megszüntetéséért. Az elfogadott műszaki architektúrában az egyes könyvelőirodák saját adatbázist, felhasználókezelést és dokumentumtárolást használnak

4. Postafiók csatlakoztatása

Postafiókot csak annak jogosult kezelője csatlakoztathat a levelezőszolgáltató által biztosított engedélyezési folyamatban. A Rugalmas Mail nem kéri és nem tárolja a postafiók jelszavát. A hozzáférés a Google- vagy más levelezőszolgáltató felületén visszavonható. A visszavonás vagy lejárt engedély miatt egyes funkciók átmenetileg nem érhetők el.

5. Küldés és felhasználói felelősség

Levél csak az arra jogosult felhasználó kifejezett küldési műveletére továbbítható. Küldés előtt a feladó, címzett, tartalom és mellékletek ellenőrzése a felhasználó feladata. Bizonytalan szolgáltatói visszajelzés esetén a rendszer nem végezhet automatikus ismételt küldést, mert az kettős kézbesítést eredményezhet. A küldés sikerét a levelezőszolgáltató tényleges visszaigazolása alapján kell értékelni.

6. Mellékletek és dokumentumkezelés

A levelekhez csatolt fájlok megnyitását, letöltését és dokumentumtárba történő átvételét a jogosultságok, fájltípus- és méretkorlátozások szabályozzák. A felhasználó felel az átvett iratok szakmai besorolásáért, jogszerű kezeléséért és az esetleges vírusvédelmi, megőrzési követelmények betartásáért. A dokumentumtárba átvett iratok megőrzése külön szabályok szerint történhet.

7. Üzemeltetés, rendelkezésre állás és külső szolgáltatók

A Rugalmas Mail szolgáltatás internetkapcsolaton keresztül, felhőalapú informatikai infrastruktúrán működik.

A szolgáltatás elérhetősége függ a Rugalmas Könyvelőirodai CRM infrastruktúrájának, az internetkapcsolatnak, valamint a csatlakoztatott külső levelezőszolgáltatók – különösen a Google Gmail és a Microsoft Outlook – rendszereinek működésétől.

7.1. Rendelkezésre állás

A szolgáltató törekszik a rendszer folyamatos, biztonságos és megfelelő teljesítményű működtetésére.

A szolgáltatás jelenlegi fejlesztési és bevezetési szakaszában a szolgáltató nem vállal meghatározott százalékos rendelkezésre állási garanciát. Garantált szolgáltatási szintet kizárólag külön írásbeli megállapodás állapíthat meg.

7.2. Karbantartás és frissítések

A szolgáltató jogosult a rendszer biztonsága, működőképessége és továbbfejlesztése érdekében karbantartásokat, hibajavításokat és szoftverfrissítéseket végezni.

A tervezett, előrelátható szolgáltatáskieséssel járó karbantartásokról a szolgáltató lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja az érintett felhasználókat.

Sürgős biztonsági vagy üzemzavar-elhárítási beavatkozás előzetes értesítés nélkül is történhet.

7.3. Ügyféltámogatás és hibabejelentés

A szolgáltatás működésével kapcsolatos hibák, kérdések és támogatási igények az alábbi elérhetőségen jelezhetők:

E-mail: ghpkonyvelo@gmail.com

A szolgáltató a bejelentéseket azok súlyossága, üzleti hatása és a rendelkezésre álló erőforrások alapján kezeli.

A hibák elhárítására jelenleg nincs általánosan garantált válaszadási vagy helyreállítási határidő. Ilyen vállalás külön szolgáltatási megállapodásban rögzíthető.

7.4. Biztonsági mentések és helyreállítás

A szolgáltató a rendszer adatainak védelme és az esetleges üzemzavarok kezelése érdekében a ténylegesen alkalmazott felhőinfrastruktúra mentési és helyreállítási lehetőségeit veszi igénybe.

A mentések gyakoriságát, megőrzési idejét és helyreállítási lehetőségeit az alkalmazott infrastruktúra szolgáltatási feltételei és a szolgáltató üzemeltetési eljárásai határozzák meg.

A szolgáltató jelenleg nem vállal külön meghatározott maximális adatvesztési időt vagy garantált helyreállítási határidőt. Ezeket a feltételeket későbbi szolgáltatási megállapodás szabályozhatja.

7.5. Külső levelezőszolgáltatók

A Rugalmas Mail a felhasználó által csatlakoztatott külső levelezőszolgáltatásokhoz kapcsolódik, és a felhasználó által engedélyezett műveleteket támogatja.

A külső levelezőszolgáltató hibája, szolgáltatáskiesése, jogosultsági szabályainak változása vagy a felhasználói fiók korlátozása a Rugalmas Mail egyes funkcióinak működését is befolyásolhatja.

A Rugalmas Mailből történő postafiók-leválasztás önmagában nem törli a külső levelezőszolgáltatónál tárolt eredeti elektronikus leveleket.

A felhasználó az eredeti levelezéséhez a külső levelezőszolgáltató saját felületén keresztül továbbra is hozzáférhet, amennyiben az adott felhasználói fiók és szolgáltatás ezt lehetővé teszi.

8. Díjazás és szerződés

8.1. Fejlesztési és tesztelési időszak

A Rugalmas Mail szolgáltatás jelenleg fejlesztési és bevezetési szakaszban működik.

A szolgáltatás belső tesztelése, valamint a szolgáltató által külön engedélyezett pilot használata díjmentesen történhet, amennyiben a felek ettől eltérően nem állapodnak meg.

A pilot használat önmagában nem keletkeztet későbbi előfizetési vagy fizetési kötelezettséget.

8.2. Előfizetés és díjazás

A Rugalmas Mail későbbi, üzletszerű szolgáltatásként történő igénybevétele külön szolgáltatási megállapodás vagy elfogadott előfizetési ajánlat alapján történhet.

A szolgáltatás díját, az előfizetési időszakot, a felhasználói és postafiók-limiteket, az esetleges kiegészítő szolgáltatásokat, valamint a fizetési feltételeket az adott szerződés vagy díjajánlat tartalmazza.

A jelen Felhasználási feltételek önmagukban nem állapítanak meg előfizetési díjat.

8.3. Szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a felek külön megállapodásával, az egyedi ajánlat elfogadásával vagy a szolgáltató által később bevezetett, megfelelően dokumentált elektronikus szerződéskötési folyamat útján jöhet létre.

A Rugalmas Mail nyilvános bemutatóoldalának megtekintése vagy az alkalmazás funkcióinak megismerése önmagában nem eredményez fizetős szolgáltatási szerződést.

8.4. Számlázás és fizetés

Fizetős szolgáltatás esetén a számlázás gyakoriságát, a fizetési határidőt, az alkalmazott díjakat és a késedelmes fizetés következményeit a felek közötti szolgáltatási szerződés határozza meg.

8.5. Díjmódosítás

Az előfizetési díj módosításának feltételeit, az előzetes értesítés módját és határidejét, valamint a módosításhoz kapcsolódó felmondási lehetőségeket az adott szolgáltatási megállapodás rögzíti.

A szolgáltató a már létrejött szerződés díját kizárólag az alkalmazandó szerződéses és jogszabályi feltételeknek megfelelően módosíthatja.

8.6. Próbaidő és pilot használat

A szolgáltató egyedi döntés alapján időben vagy funkciókban korlátozott próbaidőszakot biztosíthat.

A próbaidőszak időtartamáról, terjedelméről, esetleges díjáról és megszűnésének következményeiről a felhasználót a próbaidőszak megkezdése előtt tájékoztatni kell.

Díjmentes próbaidőszakból fizetős előfizetés kizárólag az előzetesen közölt és megfelelően elfogadott feltételek alapján jöhet létre.

8.7. A szerződés megszűnése és felmondása

A szolgáltatási szerződés időtartamát, a rendes és rendkívüli felmondás feltételeit, valamint a felmondási időt az egyedi szolgáltatási megállapodás határozza meg.

A szolgáltatás megszűnésekor a csatlakoztatott levelezőfiókokhoz biztosított hozzáféréseket a vonatkozó adatkezelési és biztonsági szabályok szerint meg kell szüntetni.

A megszűnéssel érintett adatok visszaadását, exportálását, megőrzését és törlését az adatfeldolgozási megállapodás, a szolgáltatási szerződés és az alkalmazandó jogszabályok szerint kell rendezni.

A Rugalmas Mail szolgáltatás megszűnése önmagában nem eredményezi a külső levelezőszolgáltatónál tárolt eredeti e-mailek törlését.

8.8. Egyedi szolgáltatási megállapodás

A jelen Felhasználási feltételek általános működési és használati szabályokat tartalmaznak, és önmagukban nem helyettesítik a vállalkozások közötti egyedi szolgáltatási megállapodást.

A konkrét szolgáltatási, pénzügyi és szerződéses kötelezettségeket a felek közötti megállapodás határozza meg.

9. Adatvédelem és titoktartás

9.1. Adatvédelmi és titoktartási kötelezettség

A Rugalmas Mail használata során személyes adatok, üzleti titkok, számviteli bizonylatok, bérszámfejtési dokumentumok és egyéb bizalmas információk kezelése történhet.

A szolgáltató és a felhasználó kötelesek a hatályos adatvédelmi jogszabályokat, különösen az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletét (GDPR), valamint a rájuk vonatkozó szakmai és szerződéses titoktartási kötelezettségeket betartani.

A bizalmas információkhoz kizárólag az arra jogosult személyek férhetnek hozzá, és azokat csak jogszerű célból használhatják fel.

9.2. Az adatkezelési szerepek

A Rugalmas Mailt használó könyvelőiroda a saját ügyfeleihez és üzleti partnereihez kapcsolódó levelezés és dokumentumok tekintetében – a tényleges adatkezelési viszonyoktól függően – jellemzően önálló adatkezelőként vagy az ügyfele adatfeldolgozójaként jár el.

A Rugalmas CRM szolgáltatója az általa a könyvelőiroda megbízásából végzett technikai adatkezelési műveletek tekintetében adatfeldolgozóként működik közre.

A szolgáltató a saját szerződéses kapcsolattartási, számlázási és jogszabályi kötelezettségeihez kapcsolódó személyes adatok tekintetében önálló adatkezelőként is eljárhat.

9.3. Adatfeldolgozási megállapodás

Amennyiben a Rugalmas CRM szolgáltatója egy másik vállalkozás megbízásából személyes adatokat dolgoz fel, a felek a GDPR 28. cikkének megfelelő adatfeldolgozási megállapodást kötnek.

Az adatfeldolgozási megállapodás különösen meghatározza:

- az adatfeldolgozás tárgyát, időtartamát és célját;
- az érintett személyes adatok és érintettek kategóriáit;
- az adatkezelő utasításadási és ellenőrzési jogosultságait;
- a titoktartási és információbiztonsági követelményeket;
- az alfeldolgozók igénybevételének feltételeit;
- az adatvédelmi incidensek bejelentésére és kezelésére vonatkozó együttműködést;
- az érintetti jogok gyakorlásának támogatását;
- a szerződés megszűnésekor alkalmazandó adatvisszaadási és törlési eljárásokat.

9.4. Külső szolgáltatók és alfeldolgozók

A Rugalmas CRM működtetéséhez felhőinfrastruktúra-, hitelesítési és egyéb technikai szolgáltatók igénybevétele válhat szükségessé.

A ténylegesen alkalmazott alfeldolgozókat és az adatfeldolgozási tevékenységük körét a szolgáltató külön nyilvántartásban, illetve az adatfeldolgozási megállapodás mellékletében határozza meg.

További adatfeldolgozó kizárólag az adatkezelő előzetes, különös vagy általános írásbeli felhatalmazásával vehető igénybe.

Általános felhatalmazás esetén a szolgáltató az alfeldolgozók tervezett hozzáadásáról vagy cseréjéről tájékoztatja az adatkezelőt, biztosítva számára a változással szembeni tiltakozás lehetőségét.

9.5. Adatbiztonság

A szolgáltató az adatkezelés kockázataihoz igazodó technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz a személyes adatok bizalmasságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának védelme érdekében.

A részletes biztonsági követelményeket, az adatvédelmi incidensek kezelését és a szolgáltatóval szembeni ellenőrzési lehetőségeket az adatfeldolgozási megállapodás és a kapcsolódó technikai dokumentáció tartalmazza.

9.6. Titoktartás a szerződés megszűnését követően

A személyes adatokra, üzleti titkokra és egyéb bizalmas információkra vonatkozó titoktartási kötelezettség a szolgáltatási szerződés megszűnését követően is fennmarad, ameddig azt jogszabály vagy az információ bizalmas jellege indokolja.

Az adatfeldolgozás megszűnésekor az adatok visszaadásáról, törléséről és az esetleges jogszabályi megőrzési kötelezettségekről a GDPR és az adatfeldolgozási megállapodás rendelkezései szerint kell eljárni.

10. Hozzáférés megszüntetése és adatexport

10.1. Felhasználói hozzáférések megszüntetése

A Rugalmas Mail és a Rugalmas Könyvelőirodai CRM felhasználói hozzáféréseit az adott könyvelőiroda megfelelő jogosultsággal rendelkező adminisztrátora kezelheti.

A munkatársak hozzáférése a jogosultságok visszavonásával vagy a felhasználói fiók letiltásával szüntethető meg. A hozzáférés megszüntetése önmagában nem eredményezi a felhasználóhoz kapcsolódó, jogszerűen megőrzendő ügyiratok és dokumentumok törlését.

A csatlakoztatott Gmail- vagy más levelezőfiók leválasztásakor a rendszernek meg kell szüntetnie az adott postafiókhoz biztosított alkalmazáshozzáférést, és gondoskodnia kell a kapcsolódó hitelesítési adatok megfelelő érvénytelenítéséről és törléséről.

10.2. Adatok exportálása és átadása

A szolgáltatási szerződés megszűnésekor a könyvelőiroda jogosult a saját, a Rugalmas CRM-ben kezelt adatainak visszaadását kérni.

Az adatátadás célja, hogy a könyvelőiroda a saját adatait más informatikai rendszerbe áthelyezhesse, vagy azokat önállóan megőrizhesse.

A szolgáltató törekszik az adatok széles körben használható, dokumentált és géppel feldolgozható formátumban történő átadására.

Az adatkörtől függően az átadási formátum különösen CSV vagy JSON adatállomány, valamint az eredeti dokumentumformátumok – például PDF, XML vagy egyéb feltöltött fájlok – lehetnek.

A levelezési adatok exportálhatósága a CRM-ben ténylegesen tárolt adatok körére és a csatlakoztatott levelezőszolgáltató által biztosított lehetőségekre terjed ki. Az eredeti Gmail-postafiók teljes tartalmának exportálása nem képezi automatikusan a CRM-szolgáltatás részét.

Az exportálandó adatok pontos körét, formátumát és az átadás határidejét az egyedi szolgáltatási megállapodásban kell rögzíteni.

10.3. Adatátadás a szerződés megszűnésekor

A szolgáltató a szerződés megszűnésekor együttműködik az adatok biztonságos visszaadásában és a szolgáltatásból történő rendezett kilépésben.

Az adatátadás módját, határidejét, esetleges külön költségeit és az adatok átvételének visszaigazolását a felek közötti megállapodás határozza meg.

A szolgáltató az adatokat kizárólag megfelelően azonosított, jogosult személynek vagy az általa írásban kijelölt címzettnek adhatja át.

10.4. Adatok törlése és megőrzése

A személyes adatok tekintetében a Rugalmas CRM szolgáltatója adatfeldolgozóként a szolgáltatás megszűnésekor az adatkezelő döntésének megfelelően visszaadja vagy törli a megbízásából kezelt adatokat, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha alkalmazandó jogszabály további megőrzést ír elő.

A törlés és az adatvisszaadás konkrét határidejét, a biztonsági mentések kezelését, valamint a törlés visszaigazolásának módját az adatfeldolgozási megállapodás határozza meg.

A szerződés megszűnését követően a szolgáltató nem használhatja fel az ügyféladatokat saját céljaira, kivéve, ha arra önálló, jogszerű adatkezelési jogalappal rendelkezik.

A Gmailben vagy más külső levelezőszolgáltatónál tárolt eredeti levelek a Rugalmas Mail-szolgáltatás megszűnésével nem törlődnek automatikusan.

10.5. Biztonsági mentések

A szolgáltatás megszűnésekor az aktív rendszerekből törölt adatok egyes biztonsági mentésekben a technikai mentési ciklus lejártáig még szerepelhetnek.

Az ilyen mentésekhez való hozzáférést korlátozni kell, és azok adatai kizárólag jogszerű helyreállítási vagy biztonsági célból használhatók fel.

A mentésekből történő visszaállítás során gondoskodni kell arról, hogy a korábban jogszerűen törölt adatok ne kerüljenek indokolatlanul ismét aktív kezelésbe.

10.6. Adatbiztonsági incidensek kezelése

A szolgáltató az észlelt adatbiztonsági eseményeket megvizsgálja, dokumentálja, és megteszi a rendelkezésére álló szükséges intézkedéseket az esetleges károk és további jogosulatlan hozzáférések megelőzése érdekében.

Amennyiben a szolgáltató adatfeldolgozóként személyesadat-védelmi incidensről szerez tudomást, az érintett adatkezelőt indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja, és rendelkezésére bocsátja a jogszabályi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges információkat.

Az illetékes felügyeleti hatóság értesítéséről az adatkezelő dönt a GDPR rendelkezései alapján. Bejelentésköteles incidens esetén a hatósági bejelentést indokolatlan késedelem nélkül, lehetőség szerint a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül kell megtenni.

Az incidensek bejelentésének részletes eljárását, a kapcsolattartási pontokat és az együttműködés szabályait az adatfeldolgozási megállapodás tartalmazza.

10.7. Egyedi szerződéses rendelkezések

A jelen pont általános szabályokat határoz meg.

A konkrét adatexport-formátumokat, az adatátadás és törlés határidejét, a biztonsági mentések törlési rendjét és az incidenskezelés részletes eljárását a szolgáltatás tényleges műszaki képességeihez igazodó egyedi szolgáltatási és adatfeldolgozási megállapodásban kell meghatározni.

11. Felelősség, jogviták és hatály

11.1. A szolgáltató felelőssége

A Rugalmas Mail szolgáltatója a szolgáltatás működtetése során a hatályos jogszabályoknak, a jelen Felhasználási feltételeknek és az alkalmazandó egyedi szolgáltatási megállapodásnak megfelelően jár el.

A szolgáltató törekszik a rendszer biztonságos, folyamatos és rendeltetésszerű működésének biztosítására, azonban a szolgáltatás megszakítás nélküli, hibamentes működését külön megállapodás hiányában nem garantálja.

A szolgáltató szerződésszegéssel okozott károkért fennálló felelősségére a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadók.

A felelősség korlátozására vagy kizárására kizárólag a jogszabályok által megengedett keretek között kerülhet sor.

11.2. Külső szolgáltatók és technikai körülmények

A Rugalmas Mail működése részben külső szolgáltatók, különösen a Google, a Microsoft, a felhőinfrastruktúra-szolgáltatók és az internetszolgáltatók rendszereire épül.

A külső szolgáltatások üzemzavara, elérhetetlensége, műszaki vagy jogosultsági feltételeinek módosítása a Rugalmas Mail működését is érintheti.

A szolgáltató az ilyen eseményekkel kapcsolatban a rendelkezésére álló észszerű intézkedéseket megteszi, és szükség szerint együttműködik a hiba elhárításában.

A külső szolgáltató hibája önmagában nem eredményezi a Rugalmas Mail szolgáltatójának automatikus mentesülését a jogszabály vagy szerződés alapján fennálló felelőssége alól.

11.3. A felhasználó felelőssége

A felhasználó felelős a számára biztosított hozzáférési adatok megfelelő védelméért, a jogosultságok rendeltetésszerű használatáért, valamint az általa kezelt adatok jogszerű felhasználásáért.

A felhasználó köteles a tudomására jutott jogosulatlan hozzáférést, biztonsági rendellenességet vagy feltételezett adatvédelmi incidenst indokolatlan késedelem nélkül jelezni a szolgáltatónak.

A Rugalmas Mail által támogatott levelezési és dokumentumfeldolgozási funkciók nem mentesítik a könyvelőirodát a szakmai, számviteli, adózási és jogszabályi kötelezettségeinek teljesítése alól.

11.4. Károk megelőzése és enyhítése

A felek kötelesek egymással együttműködni a szolgáltatás működésével kapcsolatos hibák, adatbiztonsági események és esetleges károk megelőzése, elhárítása és enyhítése érdekében.

Az észlelt problémákról a másik felet indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatni kell.

11.5. Jogviták rendezése

A felek a Rugalmas Mail használatából vagy a szolgáltatási jogviszonyból eredő vitáikat elsődlegesen egyeztetés és békés megállapodás útján törekednek rendezni.

Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek jogosultak igényeiket az alkalmazandó jogszabályok szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesíteni.

A felek külön, írásbeli szolgáltatási megállapodásban a jogszabályok által megengedett keretek között további vitarendezési szabályokról is rendelkezhetnek.

11.6. Alkalmazandó jog

A jelen Felhasználási feltételekre és a Rugalmas Mail szolgáltatáshoz kapcsolódó magyarországi szerződéses jogviszonyokra – a kötelezően alkalmazandó eltérő rendelkezések sérelme nélkül – a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadók.

A személyes adatok kezelésére az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete (GDPR) és a vonatkozó magyar adatvédelmi jogszabályok alkalmazandók.

11.7. A Felhasználási feltételek módosítása

A szolgáltató jogosult a Felhasználási feltételeket jogszabályváltozás, biztonsági követelmény, technikai fejlesztés vagy a szolgáltatás működésének változása miatt módosítani.

A már fennálló szerződéses jogviszonyokat érintő módosítások csak a vonatkozó jogszabályi és szerződéses feltételek szerint válhatnak hatályossá.

A lényeges módosításokról a szolgáltató az érintett szerződéses partnereket megfelelő módon és időben tájékoztatja.

A módosítás nem érintheti visszamenőlegesen a felek már teljesített szerződéses kötelezettségeit, kivéve, ha azt jogszabály kifejezetten megengedi.

11.8. Hatálybalépés

A jelen Felhasználási feltételek 2026. november 5. napján lépnek hatályba.

A dokumentum a Rugalmas Mail jelenlegi fejlesztési és bevezetési szakaszára tekintettel készült.

A későbbi, üzletszerű szolgáltatásként történő értékesítés részletes feltételeit külön szolgáltatási szerződés és szükség esetén adatfeldolgozási megállapodás határozza meg.

Hatálybalépés: 2026. november 5.

Verzió: 1.0

Utolsó módosítás: 2026. november 5.