Általános szerződési feltételek

A hatályba lépés dátuma: 2026.11.20

Tartalom

1. Bevezető rendelkezések 5
1.1. A Társaság alapadatai 5
1.2. A dokumentum célja és jellege 5
1.3. A Társaság jogállása és felügyelete 6
1.4. Az ÁSZF személyi és tárgyi hatálya kiterjed: 6
2. Fogalmak és értelmező rendelkezések 7
2.1. Fogalom-meghatározások 7
2.2. Értelmezési szabályok 10
3. Általános rendelkezések 11
3.1. Az ÁSZF célja 11
3.2. Az ÁSZF jogi jellege 11
3.3. Az ÁSZF nyilvánossága és hozzáférhetősége 11
3.4. Az ÁSZF elfogadása és alkalmazása 12
3.5. Az ÁSZF módosítása 12
3.6. Az elektronikus kommunikáció szabályai 12
3.7. Az irányadó jog és értelmezés 13
4. Jogszabályi háttér 13
4.1. Irányadó jogszabályok 13
4.2. Magyar Nemzeti Bank (MNB) ajánlások és elvárások 14
4.3. Jogszabályváltozások követése 15
4.4. A jogszabályok és az ÁSZF viszonya 15
5. A Kereskedőkre vonatkozó rendelkezések 16
5.1. Szerződéskötés módja a Kereskedővel 16
5.2. A Kereskedő és a Társaság közötti jogviszony alapja 16
5.3. Engedményezhető követelések köre és feltételei 16
5.4. A Kereskedő adatszolgáltatási kötelezettségei 17
5.5. A követelés átszállásának folyamata 17
5.6. A Fogyasztói elállás folyamata (14 napos elállás) 17
5.7. Díjszabás és pénzügyi elszámolás a Kereskedővel 17
5.8. A Kereskedő közreműködése a követeléskezelés során 18
5.9. A Kereskedő felelőssége 18
5.10. Kereskedői reklamációk és együttműködési szabályok 18

5.11. A Kereskedő együttműködési kötelezettsége a Felügyelettel 19
6. A Vásárlókra és Kötelezettekre vonatkozó rendelkezések 19
6.1. A Vásárló értékesítésének kötelező tartalma 19
6.2. A jogviszony létrejötte és a szereplők 19
6.3. A „Vásárolj Most, Fizess Később" konstrukció lényege 20
6.4. A Vásárló/Kötelezett fő kötelezettségei 20
6.5. Fizetési késedelem jogkövetkezményei 21
6.6. A Vásárló/Kötelezett jogai 22
6.7. Kommunikáció, értesítések, ügyfélfiók 22
6.8. Bankkártya-regisztráció és terhelés 23
6.9. Fizetési nehézség és Teljesítési Megállapodás 23
6.10. Túlfizetés és maradványösszeg kezelése 24
6.11. Adatkezelés és adatbiztonság 25
7. Panaszkezelés, fogyasztóvédelmi rendelkezések és kiszervezett tevékenységek 25
7.1. Panaszkezelés módja és szabályai 25
7.2. Fogyasztói tájékoztatás 26
7.3. Kiszervezett tevékenységek és alvállalkozók 26
7.4. MNB felé fennálló kötelezettségek 27
8. Jogviták rendezése és vis maior 27
8.1. A felek együttműködési kötelezettsége 27
8.2. A viták békés rendezése 27
8.3. Bírósági eljárás 28
8.4. Vis maior 28
9. MELLÉKLETEK 28
9.1. #1. melléklet – Díjszabás és elszámolási rend 29
9.1.1. A Kereskedői díjszabás és elszámolási rend 29
9.1.2. A Vásárlóval történő elszámolás 29
9.2. #2. melléklet – Kiszervezett tevékenységek 29
9.2.1. Kiszervezési keret és felelősségi szabályok 29
9.2.2. Kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatók listája 30
9.3. #3. melléklet – Az adatkezelésre vonatkozó főbb tájékoztatási elemek 30
9.4. #4. melléklet – A panaszkezelésre vonatkozó főbb tájékoztatási szabályok 31

1. Bevezető rendelkezések

1.1. A Társaság alapadatai

Cégnév:	MILPAY Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövid név:	MILPAY Zrt.
Székhely és levelezési cím:	1092 Budapest, Ráday u. 51
Cégjegyzékszám:	01-10-141764
Adószám:	27329393-2-43
Pénzforgalmi jelzőszámai:	73614056-00359414-00000000 50440016-10493924-00000000 50440016-10493917-00000000 50440016-10494877-00000000 10701094-75942728-51100005 10701094-75942728-51200002 10701094-75942728-51300009
MNB engedély száma, kelte:	H-EN-I-23/2020
Kapcsolattartási e-mail:	ugyfelszolgalat@milpay.hu
Telefonszám:	06 1 448 9104
Honlap:	milpay.hu
Ügyfélszolgálat nyitva tartás:	Munkanapokon: 8:00-16:00 óra között. 1092 Budapest, Ráday u. 51
Telefonos ügyfélszolgálat:	06 1 448 9104 -as telefonszámon hétfő, kedd, szerda és péntek: 8:00 – 16:00 csütörtöki napon: 8:00-20:00

1.2. A dokumentum célja és jellege

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Milpay Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) által nyújtott szolgáltatások igénybevételének általános feltételeit tartalmazza. Az ÁSZF egyetlen egységes dokumentumban foglalja össze:

- a korábbi Üzletszabályzatban található működési, eljárási és együttműködési szabályokat,
- valamint az eredeti ÁSZF fogyasztói, kereskedői és szerződéses rendelkezéseit.

A dokumentum célja, hogy világos, közérthető és egyértelmű keretet biztosítson a Társaság, a Kereskedők és a Vásárlók/Kötelezettek közötti jogviszonyokhoz.

A jelen ÁSZF minden olyan szerződés és megállapodás részét képezi, amely a Társaság által nyújtott szolgáltatás igénybevételével jön létre, kivéve, ha a felek az adott szerződésben kifejezetten eltérően rendelkeznek.

1.3. A Társaság jogállása és felügyelete

A Társaság a Magyar Nemzeti Bank (MNB) engedélyével működő pénzügyi vállalkozás, amely tevékenységét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló hatályos jogszabályok szerint végzi, különösen:

- a követelések megvásárlását és engedményezését (követelésvásárlás),
- valamint a követelések kezelését (követeléskezelés).

A Társaság tevékenységéről és szabályozási környezetéről részletes lista a 4. fejezetben található.

1.4. Az ÁSZF személyi és tárgyi hatálya kiterjed:

a) A Társaságra, ideértve:

- a Társaság minden szervezeti egységét,
- a Társaság vezető tisztségviselőit,
- a Társaság munkavállalóit,
- valamint mindazokat, akik a Társaság nevében vagy képviseletében járnak el.

b) A Társaság közreműködőire

Az ÁSZF rendelkezései irányadóak a Társaság által igénybe vett:

- alvállalkozókra,
- kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatókra,
- megbízottakra,
- és minden más olyan közreműködőre, akik a Társaság szolgáltatását a Kereskedő vagy a Vásárló felé teljesítik.

Ezek a felek a Társaság nevében járnak el, ezért kötelesek az ÁSZF-ben foglalt követelményeknek megfelelni — mindaddig, amíg tevékenységük a Társaság szolgáltatásához kapcsolódik.

c) A Kereskedőkre

Azokra a jogi személyekre és vállalkozásokra, amelyek a Társasággal keretmegállapodást kötnek, és amelyek:

- értékesítik az Áru(ka)t a Vásárlók részére,
- a Társaság szolgáltatásait integrálják online vagy fizikai értékesítésükbe,
- a követelésvásárlási vagy követeléskezelési folyamatban érintettek.

A Kereskedőkre külön rendelkezések vonatkoznak az 5. fejezetben.

d) A Vásárlókra és Kötelezettekre

Minden természetes személyre vagy vállalkozásra, aki:

- a Kereskedőtől terméket vagy szolgáltatást vásárol, és
- ezzel összefüggésben a Társaság szolgáltatását igénybe veszi,

- vagy akivel szemben a Társaság követelést vásárolt, illetve tart nyilván.

A Vásárlókra és Kötelezettekre vonatkozó speciális szabályok a 6. fejezetben találhatók.

e) A jogviszony tárgyi hatálya

Az ÁSZF minden olyan jogviszonyra és ügyletre vonatkozik, amely:

- a követelések megvásárlásához, engedményezéséhez,
- a követelések kezeléséhez, behajtásához,
- a fizetési kötelezettségek teljesítéséhez,
- a Kereskedőkkel végzett együttműködéshez,
- vagy a Vásárlók és Kötelezettek fizetési magatartásához kapcsolódik.

f) Időbeli hatály

Az ÁSZF rendelkezései a:

- keretmegállapodás megkötésétől,
- vagy az első ügylet létrejöttétől

a jogviszony teljes lezárásáig (beleértve az elszámolási és követeléskezelési szakaszt is) irányadók.

Az ÁSZF rendelkezései a Társaság és bármely szerződő fél közötti jogviszony teljes időtartamára irányadóak a szerződéskötéstől a teljesítésig, illetve a végelszámolásig.

2. Fogalmak és értelmező rendelkezések

2.1. Fogalom-meghatározások

Az ÁSZF-ben az alábbi kifejezéseket az itt meghatározott tartalommal kell érteni:

- **„Áru”:** a Kereskedő által az Online Áruházban értékesített termékek, illetve az ezekhez kapcsolódó szolgáltatások (pl. szállítás).
- **„Átruházás Napja” vagy „T-nap”:** az a nap, amelyen a Kereskedő a Társaság részére – az integrációs felületen (pl. API, MAP) vagy a Felek által meghatározott egyéb módon – igazolja, hogy az Áru Kiszállítása, illetve Részkiszállítás esetén az Áru utolsó részletének a Fogyasztó részére történő kézbesítése megtörtént, és a Követelés engedményezése a Társaságra hatályosul.
- **„API”:** az a Kereskedő által integrált alkalmazásprogramozási felület (Application Programming Interface), amely a Kereskedő és a Társaság közötti adatkapcsolatot biztosítja, különösen a követelések átruházásának adminisztrálására.
- **„Barion”:** a „Vásárolj Most, Fizess Később” fizetési konstrukcióhoz kapcsolódó bankkártyás fizetés lebonyolításához használt fizetési rendszer. (Amennyiben a Társaság eltérő fizetési szolgáltatót vesz igénybe, e fogalom a választott szolgáltatónak megfelelően módosítandó.)

- **„Bírálati Folyamat”:** a Társaság által lefolytatott minősítési folyamat, amelynek eredménye alapján dönt arról, hogy a Fogyasztó jogosult-e a „Vásárolj Most, Fizess Később” fizetési opció igénybevételére.
- **„Díjtáblázat”:** a Keretmegállapodáshoz kapcsolódó melléklet, amely a Kereskedőre vonatkozó egyedi díjakat és elszámolási feltételeket tartalmazza.
- **„Elállás”:** a Vásárlónak a Kereskedővel kötött adásvételi szerződéstől – részben vagy egészben – történő elállása, amely a Kereskedő rendszerében rögzítésre kerül, és amely a Társaság felé is továbbításra kerül.
- **„Elállási Díj”:** az Elállás esetén a Kereskedőt a Társaság felé terhelő, a Díjtáblázatban rögzített egyszeri díjtétel.
- **„Elfogadó Nyilatkozat”:** a Társaság egyoldalú nyilatkozata, amellyel az Engedményező (Kereskedő) egyedi ajánlatát elfogadja, és amelynek alapján az adott Követelés engedményezése a Keretmegállapodás szerint létrejön.
- **„Elszámoló Fájl”:** az Elszámolás Napján automatikusan létrehozott, tételes analitikus fájl, amely az adott elszámolási időszakhoz kapcsolódó Tranzakciókat tartalmazza, és amely a Kereskedő részére elérhető.
- **„Elszámolási Határidő”:** az az időpont, ameddig az adott Tranzakcióra vonatkozóan a Felek egymással szembeni követeléseinek elszámolása esedékessé válik, az Egyedi Díjtáblázatban meghatározott Elszámolási Rend alapján.
- **„Elszámolás Napja”:** az a nap, amelyen a Társaság és a Kereskedő Tranzakció(k)ból eredő egymással szembeni követelései ténylegesen elszámolásra kerülnek.
- **„Engedményező”:** a Kereskedő, aki a Fogyasztóval szembeni követelést a Társaságra engedményezi.
- **„Engedményező Bankszámlája”:** az Engedményező Keretmegállapodásban meghatározott bankszámlája, amelyre a Társaság a Vételárat teljesíti.
- **„Felügyelet”:** a Magyar Nemzeti Bank (MNB), amely a Társaság pénzügyi felügyeletét látja el.
- **„Fiók”:** a Fogyasztó részére a Társaság rendszerében létrehozott felhasználói fiók, amely a jogviszony nyomon követését és az elektronikus kapcsolattartást szolgálja.
- **„GDPR”:** az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet).
- **„HFM” (Halasztott Fizetési Megállapodás):** a Vásárló, a Kereskedő és a Társaság között létrejövő szerződés, amelynek alapján a Társaság megvásárolja a Kereskedőnek a Vásárlóval szemben fennálló, a Kosár Értékének megfelelő egyösszegű vételár-követelését, és a Vásárló részére biztosítja, hogy e követelést – az Önerő megfizetését követően – halasztott, részletekben történő fizetéssel teljesítse. A HFM rögzíti a felek jogait és kötelezettségeit, különös tekintettel a fizetés módjára, ütemezésére és feltételeire.
- **„Hirdetmény”:** a Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó részletszabályokat, díjakat, költségeket, illetve az ÁSZF/Üzletszabályzat módosításának főbb elemeit tartalmazó, a Társaság székhelyén és honlapján közzétett tájékoztató.

- **„Hpt.”:** a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.
- **„Info.tv.”:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.
- **„Keretmegállapodás”:** a Társaság és a Kereskedő között létrejövő keretjellegű szerződés, amely meghatározza a követelések adásvételének és engedményezésének általános feltételeit, valamint a felek együttműködésének kereteit.
- **„Kereskedő”:** az a jogi személy vagy egyéb szervezet, amely az Online Áruházban Árut értékesít, és amelynek a Fogyasztóval szembeni követeléseit a Társaság engedményezés útján megszerzi.
- **„Kondíciós Lista”:** a Társaság által a Kötelezettek számára nyújtott szolgáltatások ellenében felszámított díjakat, jutalékokat, költségeket és késedelmi jellegű kamatokat, valamint a fizetéskönnyítő megoldások feltételeit tartalmazó, mindenkor hatályos dokumentum.
- **„Kötelezett”:** az a személy (tipikusan a Fogyasztó), akivel szemben fennálló követelést a Társaság a Kereskedőtől engedményezés útján megszerzi.
- **„Követelés”:** a Kereskedőt a Fogyasztóval szemben, az Áru megvásárlásával összefüggésben megillető, pénz fizetésére irányuló igény, valamint az ahhoz kapcsolódó járulékok és költségek összessége, amelyet a Kereskedő a Társaságra engedményez.
- **„Követeléskezelési tevékenység”:** a Társaság által a Követelés érvényesítése érdekében végzett, üzletszerű tevékenység, beleértve a Kötelezettekkel való kapcsolattartást, a behajtási lépéseket és a követelések nyilvántartását.
- **„Követelésvásárlási tevékenység”:** a Hpt. 6. § (1) bekezdés 60. pontjában meghatározott pénzügyi szolgáltatás, amelynek keretében a Társaság más személyekkel szemben fennálló követeléseket vásárol meg.
- **„Kiszállítás”:** az Áru, illetve Részkiszállítás esetén az Áru utolsó részletének a Fogyasztó részére történő átadása a Kereskedő által.
- **„Kosár”:** a Fogyasztó által egy vásárlási folyamat során a Kereskedőtől megvásárolni kívánt Áruk összessége.
- **„Kosár Értéke”:** a Kosárban szereplő Áruk általános forgalmi adót is tartalmazó bruttó ellenértéke.
- **„Minősítési Díj”:** az a díj, amelyet a Kereskedő köteles megfizetni a Társaságnak abban az esetben, ha a Tényleges Minősítési Folyamat pozitív eredménye ellenére az adott Követelést nem engedményezi a Társaságra.
- **„Online Áruház” / „Webáruház”:** a Kereskedő által működtetett online platform, amelyen keresztül a Fogyasztó Árut vásárolhat.
- **„Önerő”:** a Kosár Értékének az a része, amelyet a Vásárló a HFM megkötésekor közvetlenül a Társaság részére fizet meg.
- **„Pénzügyi Szempontú Átvilágítás”:** a Társaság által végzett vizsgálat, amelynek keretében a Vásárló pénzügyi adatait (pl. számlainformációk) elemzi a fizetőképesség megállapítása céljából.

- **„Pmt.”:** a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény.
- **„Ptk.”:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.
- **„Részkiszállítás”:** az Áru több részletben történő, részbeni kézbesítése a Fogyasztó részére.
- **„Szerződés”:** a Társaság és a Kereskedő között, a Keretmegállapodás alapján létrejövő egyedi szerződés(ek) összessége, amelyek konkrét Követelések adásvételét és engedményezését szabályozzák.
- **„Teljesítési Megállapodás”:** a Társaság és a Kötelezett között létrejövő olyan megállapodás, amely a Követelés átütemezését (pl. határidő-hosszabbítás, részletfizetés) tartalmazza, a Kondíciós Lista feltételei szerint.
- **„Társaság”:** a MILPAY Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság, székhely és levelezési cím: 1092 Budapest, Ráday u. 51, Cégjegyzékszám: 01-10-141764, Adószám: 27329393-2-43 mint pénzügyi vállalkozás, amely követelésvásárlási és követeléskezelési tevékenységet végez.
- **„Tranzakció”:** a Társaság és a Kereskedő között létrejövő, a Kosár átvételéhez, az Elálláshoz, a Tranzakciós Díjhoz vagy más pénzügyi mozgáshoz kapcsolódó, rendszerben rögzített tétel.
- **„Tranzakciós Díj”:** a Tényleges Minősítési Folyamat pozitív eredménye esetén a Kereskedőt terhelő, a Díjtáblázatban rögzített díj, amely a Kosár Átvételéhez kapcsolódik.
- **„Utalási Nap”:** az Elszámolás Napjához kapcsolódó banki munkanap, amikor a Társaság a Vételárat teljesíti.
- **„Ügyfél”:** a Kereskedő, amellyel a Társaság Keretmegállapodást köt, illetve amelynek követeléseit a Társaság megvásárolja.
- **„Ügylet”:** az adott Követelés(ek) Társaság részére történő adásvételére és engedményezésére vonatkozó, konkrét szerződéses jogviszony.
- **„Vásárló”:** az a személy, aki az Online Áruházban Árut vásárol; amennyiben a követelést a Kereskedő a Társaságra engedményezi, a Vásárló a Társasággal szemben Kötelezettként szerepel.
- **„Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opció”:** a Kereskedő és a Társaság együttműködésében nyújtott halasztott fizetési konstrukció, amelynek keretében a Vásárló az Áru ellenértékét részben későbbi időpont(ok)ban fizeti meg.
- **„Vételár”:** az Engedményező részére a Társaság által az egyes Követelések ellenértékeként fizetendő összeg.

2.2. Értelmezési szabályok

- Az ÁSZF-ben a Keretmegállapodásra, Szerződésre vagy bármely más dokumentumra való hivatkozás magában foglalja az adott dokumentum mindenkor módosított, kiegészített vagy megújított változatát is.
- Az egyes szám kiterjed a többes számára és viszont, kivéve, ha a szövegkörnyezetből egyértelműen más következik.

- Jogszabályra történő hivatkozás alatt az adott jogszabály mindenkor hatályos, módosított szövegét kell érteni.
- A fejezet- és pontcímek kizárólag a tájékozódást szolgálják, a rendelkezések tartalmának értelmezését nem befolyásolják.
- Az adatra, dokumentumra, nyilvántartásra vagy információra való hivatkozás magában foglalja annak bármely – papír alapú vagy elektronikus – formában fennálló változatát.

3. Általános rendelkezések

3.1. Az ÁSZF célja

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) célja, hogy:

- egységesen szabályozza a Milpay Zrt. (a továbbiakban: Társaság) és a Kereskedők, valamint a Vásárlók/Kötelezettek közötti jogviszonyokat,
- átláthatóan és közérthetően rögzítse a Társaság által nyújtott szolgáltatások tartalmát, feltételeit és korlátait,
- meghatározza a követelések engedményezésére, kezelésére, érvényesítésére és az elektronikus kommunikációra vonatkozó eljárási szabályokat,
- biztosítsa a vonatkozó jogszabályi és fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést.

Az ÁSZF a Társaság szolgáltatásainak igénybevételéhez kapcsolódó általános jogi keretrendszer, amely a felek konkrét szerződéses megállapodásaival együtt alkalmazandó.

3.2. Az ÁSZF jogi jellege

Az ÁSZF:

- általános jelleggel, valamennyi jogügyletre és szerződéses kapcsolatra irányadó,
- a Kereskedők és Vásárlók/Kötelezettek számára kötelező érvényű,
- a keretmegállapodások, egyedi szerződések és tájékoztatók elválaszthatatlan részét képezi.

3.3. Az ÁSZF nyilvánossága és hozzáférhetősége

Az ÁSZF — a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően — a következő módokon érhető el:

- a Társaság hivatalos honlapján (milpay.hu),
- a Társaság ügyfélszolgálatán,
- a Kereskedők, Vásárlók/Kötelezettek részére elektronikus úton, mellékleteként vagy hivatkozással,
- a Társaság, kérésre papír alapon is rendelkezésre bocsátja.

3.4. Az ÁSZF elfogadása és alkalmazása

a) Kereskedők esetében

Az ÁSZF-et a Kereskedő:

- a keretmegállapodás aláírásával,
- vagy a Társaság szolgáltatásának első igénybevételével

automatikusan elfogadja.

b) Vásárlók/Kötelezettek esetében

A Vásárlót/Kötelezettet az ÁSZF akkor köti, ha azt a HFM megkötésekor kifejezetten elfogadta.

3.5. Az ÁSZF módosítása

A Társaság jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani különösen az alábbi esetekben:

- jogszabályváltozás,
- felügyeleti elvárás,
- üzletpolitikai változás,
- új szolgáltatás bevezetése, vagy
- lényeges működési körülmény megváltozása.

A módosítás legalább 15 nappal a hatálybalépés előtt kerül közzétételre a Társaság honlapján.

A módosítás a hatálybalépést követően a Kereskedő által elfogadottnak minősül, ha azt írásban nem kifogásolja.

A Vásárló/Kötelezett számára kedvezőtlen módosításról a Társaság a Vásárlót/Kötelezettet legalább 60 nappal a hatálybalépés előtt, egyedileg értesíti.

A Vásárló/Kötelezett tekintetében alkalmazandó díjak és költségek vonatkozásában a vásárlás időpontjában hatályos Hirdetmény rendelkezései irányadók. A Hirdetmény későbbi módosítása a korábban létrejött jogviszonyokra kizárólag akkor alkalmazható, ha az a Vásárlóra nézve nem hátrányosabb.

3.6. Az elektronikus kommunikáció szabályai

A Társaság a szerződéses kapcsolatok során jogosult:

- email,
- SMS,
- telefonos értesítés,
- elektronikus ügyfélfiók,
- vagy más digitális csatorna

útján kommunikálni a Kereskedőkkel és Vásárlókkal/Kötelezettekkel.

Az elektronikus úton tett értesítések:

- kézbesítettnek minősülnek a megküldést követő munkanapon,
- teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősülhetnek, amennyiben a jogszabály ezt lehetővé teszi.

3.7. Az irányadó jog és értelmezés

Az ÁSZF-et a:

- Magyarország joga,
- különösen a Polgári Törvénykönyv,
- a hitelintézeti törvény (Hpt.),
- a fogyasztóvédelmi előírások,
- valamint az MNB ajánlásai és vezetői körlevelei

alapján kell értelmezni.

Amennyiben az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen, a többi rendelkezés változatlanul érvényben marad, és az érvénytelen rendelkezést a Társaság olyan tartalommal helyettesíti, amely legközelebb áll a felek eredeti szándékához.

4. Jogszabályi háttér

A Társaság tevékenységét és a jelen ÁSZF-ben szabályozott jogviszonyokat az alábbi jogszabályok, felügyeleti elvárások és normák határozzák meg. A felsorolás nem teljes körű, de tartalmazza a Társaság működése szempontjából közvetlenül irányadó rendelkezéseket.

4.1. Irányadó jogszabályok

A Társaság működésére, a követelésvásárlási és követeléskezelési tevékenységre, valamint a Kereskedőkkel és Vásárlókkal/Kötelezettekkel fennálló jogviszonyokra különösen az alábbi jogszabályok az irányadók:

a) Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény, Ptk.)

Kiemelten:

- engedményezés szabályai (6:193–6:205. §),
- szerződéskötés,
- teljesítés és késedelem,
- késedelmi díj és kártérítés,
- általános szerződési feltételek érvényessége.

b) A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény (2013. évi CCXXXVII. törvény, a továbbiakban: Hpt.)

Kiemelten:

- a pénzügyi szolgáltatás végzéséhez kapcsolódó általános magatartási követelmények,
- az adatszolgáltatási és felügyeleti együttműködési kötelezettség,
- a kiszervezés szabályai (outsourcing).

c) Fogyasztóvédelmi rendelkezések

Különösen:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet az e-kereskedelmi fogyasztói tájékoztatásról,
- 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet a fogyasztók részére nyújtott pénzügyi szolgáltatások során alkalmazandó szabályokról.

Ezek rögzítik a fogyasztói jogokat, a panaszkezelés minimumkövetelményeit, valamint a tisztességes ügyfélkezelés elvárásait.

d) A Társaság a személyes adatok kezelését az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), továbbá az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) előírásai szerint végzi.

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR),
- 2011. évi CXII. törvény (Infotv.).

Meghatározzák a személyes adatok kezelésének jogszerű alapjait, tárolási idejét, továbbításának feltételeit, valamint a Társaság adatkezelési tájékoztatási kötelezettségeit.

e) A fizetési meghagyásos eljárás és a végrehajtás szabályai

- 2009. évi L. törvény (FMH),
- 1994. évi LIII. törvény (Vht.).

Ezek a Társaság követelésérvényesítési eljárásait keretezik.

f) A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (Fhtv.)

g) A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.)

4.2. Magyar Nemzeti Bank (MNB) ajánlások és elvárások

A Társaság működését a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti elvárásai is meghatározzák, különösen:

a) 2/2019. (II.13.) MNB ajánlás a követeléskezelésről

Tartalma:

- etikus követeléskezelési elvek (jóhiszeműség, tisztességesség, arányosság, szakmai gondosság),
- adóssal való együttműködés szabályai,

- fokozatos, nem aránytalan eszközhasználat elve,
- kommunikációs követelmények,
- nyomásgyakorló vagy manipulatív technikák tilalma.

A Társaság követeléskezelési gyakorlata ennek az ajánlásnak maradéktalanul megfelel.

b) MNB vezetői körlevelek és állásfoglalások

Ezek különösen érintik:

- a fogyasztói kommunikációt,
- a panaszkezelést,
- a digitális ügyfélkezelést,
- a késedelmes fizetések kezelését.

4.3. Jogszabályváltozások követése

A Társaság folyamatosan figyelemmel kíséri a:

- pénzügyi szolgáltatásokra,
- követelésvásárlásra,
- adatkezelésre,
- fogyasztóvédelemre,
- kiszervezésre,
- elektronikus ügyfélkommunikációra

vonatkozó jogszabályok és MNB elvárások változásait.

Amennyiben a jogszabályi környezet módosul:

- az ÁSZF-et és az Adatkezelési Tájékoztatót szükség szerint felülvizsgálja és módosítja,
- a módosításokat a Társaság a vonatkozó előírások szerint teszi közzé.

4.4. A jogszabályok és az ÁSZF viszonya

Amennyiben:

- az ÁSZF bármely rendelkezése jogszabályba ütközne vagy jogszabályváltozás miatt érvénytelenné válna,
- az adott rendelkezés helyébe a hatályos jogszabályi rendelkezés lép,
- a dokumentum többi része változatlanul hatályban marad.

A jogszabályi előírások minden esetben elsőbbséget élveznek az ÁSZF rendelkezéseivel szemben.

5. A Kereskedőkre vonatkozó rendelkezések

5.1. Szerződéskötés módja a Kereskedővel

- Szerződéskötést megelőzően a Milpay előzetes adategyeztetést végez abból a célból, hogy a Kereskedő megfelel a Hpt. előírásainak, különösképpen az alábbiakra való tekintettel:
  - Megállapítsa a Kereskedő Tényleges Tulajdonosi struktúráját
  - Egyeztesse Kereskedő pénzforgalmi jelzőszámát
  - Megállapítsa, hogy a Kereskedő a Webáruház üzemeltetése során megfelel-e a jogszabályi követelményeknek (ÁSZF, Adatvédelmi tájékoztató és Panaszkezelés módjára vonatkozó naprakész dokumentáció megléte és elérhetősége)
- A Kereskedővel történő szerződéskötés alapvető kérdései:
  - A Keretszerződés tartalmának egyeztetése és elfogadása
  - A Milpay árajánlatának elfogadása
  - Az egyéb, a Kereskedő részéről felmerülő speciális igényeknek történő megfelelési keret kialakítása
  - Szerződés tényleges aláírása, amely minden esetben hagyományos módon „papíron - golyóstollal”, a Felek személyes jelenlétében történik

5.2. A Kereskedő és a Társaság közötti jogviszony alapja

A Társaság és a Kereskedő közötti együttműködés jogi alapját:

- a Keretmegállapodás,
- az ahhoz kapcsolódó egyedi Szerződések

képezik, amelyek részletesen rögzítik a követelések engedményezésének feltételeit, menetét és díjazását.

A jelen ÁSZF ezen szerződések elválaszthatatlan részét képezi, és az abban nem szabályozott kérdésekben irányadó.

5.3. Engedményezhető követelések köre és feltételei

A Társaság kizárólag olyan követeléseket vásárol vagy vesz át engedményezéssel, amelyek:

- a Kereskedő és a Vásárló/Kötelezett között létrejött jogviszonyból erednek,
- Áru vagy szolgáltatás ellenértékéből fakadó tartozást testesítenek meg,
- engedményezését jogszabály nem zárja ki,
- nem terhelik olyan ellenkövetelések, kifogások, amelyek a követelés érvényesítését ellehetetlenítenék.

A Kereskedő szavatolja, hogy:

- a Vásárló/Kötelezett részéről fennálló ellenkövetelés vagy beszámítási jog nem áll fenn,
- a követelést alátámasztó adatok, dokumentumok hitelesek,
- az adatokat jogszerűen kezelte és adta át a Társaságnak.

A Társaság a Kereskedőtől kapott dokumentumok valódiságát vélelmezi, ellenőrzési kötelezettsége nincs; ha egy dokumentum hamisnak bizonyul, a felelősség a Kereskedőt terheli.

5.4. A Kereskedő adatszolgáltatási kötelezettségei

A Kereskedő köteles:

- minden, a követelés érvényesítéséhez szükséges adatot és iratot a Társaságnak átadni,
- ezek tartalmáért felelősséget vállalni,
- a Társaságot minden követelést érintő lényeges körülmény-változásról haladéktalanul tájékoztatni,
- biztosítani, hogy az átadott személyes adatok kezelése jogszerű legyen (GDPR, Infotv.).

A Társaság adatkezelésére a Társaság közzétett Adatkezelési Tájékoztatója irányadó.

5.5. A követelés átszállásának folyamata

A követelés átruházásáról a Társaság a Kötelezettet:

- írásbeli értesítéssel,
- a Ptk. 6:197–198. § szerinti kötelező tartalommal tájékoztatja.

A tájékoztatás kiküldése után:

- a Kötelezett kizárólag a Társaságnak teljesíthet,
- a Kereskedőhöz tévedésből beérkező összegeket a Kereskedő köteles haladéktalanul továbbítani.

A Kereskedő hitelezői az ilyen összegekre nem tarthatnak igényt.

5.6. A Fogyasztói elállás folyamata (14 napos elállás)

A BNPL pénzügyi konstrukció során a Milpay Zrt a Vásárlóval szemben fennálló követelést vásárolja meg, de ez nem mentesíti a Kereskedőt a termékkel kapcsolatos fogyasztóvédelmi kötelezettségei alól.

A Vásárló a HFM-től – a termék megvásárlásától függetlenül – a HFM megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat.

5.7. Díjszabás és pénzügyi elszámolás a Kereskedővel

A Társaság és a Kereskedő közötti díjak:

- nem képezik a Vásárló/Kötelezett terhét,
- kizárólag az egyedi szerződésekben kerülnek meghatározásra (pl. engedményezési ár, díjak, elszámolási határidők).

A Társaság:

- a Vásárló pontos fizetése esetén nem terhel rá kamatot vagy egyéb díjat,
- késedelem esetén fix összegű, a hirdetményben meghatározott késedelmi díjakat alkalmazhat (lásd Vásárlókra vonatkozó fejezet).

A Társaság a Kereskedő felé:

- a szerződés szerinti ütemezéssel,
- a rögzített elszámolási szabályok szerint

teljesít.

5.8. A Kereskedő közreműködése a követeléskezelés során

A Kereskedő köteles:

- a követeléskezeléshez szükséges adatok átadásával támogatni a Társaságot,
- együttműködni a Társasággal minden, a követelés érvényesítését érintő körülményben,
- haladéktalanul tájékoztatni a Társaságot, ha a Kötelezett bármely formában tiltakozik vagy reklamációt nyújt be a kereskedelmi jogviszony kapcsán.

A Társaság a Kereskedőhöz érkező, követelést érintő panaszokról is jogosult tájékoztatást kérni.

5.9. A Kereskedő felelőssége

A Kereskedő felel különösen:

- a követelés jogszerű fennállásáért,
- az átadott személyes adatok kezelésének jogszerűségéért,
- az átadott dokumentumok valódiságáért,
- az esetleges ellenkövetelések be nem jelentéséért,
- a Társasághoz tévesen befolyt összegek visszatartásának minden jogkövetkezményéért.

A Kereskedő kifejezetten szavatol:

- hogy az átengedett követelés megfelel a Keretmegállapodás feltételeinek,
- hogy a követelés érvényesítését nem akadályozzák jogi vagy ténybeli körülmények.

5.10. Kereskedői reklamációk és együttműködési szabályok

Ha a Vásárló/Kötelezett a Társaságnál olyan reklamációt tesz, amely kereskedelmi teljesítést érint (pl. hibás teljesítés, elállási jog, szavatossági kifogás), a Társaság:

- továbbítja a Kereskedő részére,
- a Kereskedőtől határidőn belüli állásfoglalást kér,
- az ügy megoldása érdekében együttműködést vár el.

A Kereskedő nem jogosult arra, hogy:

- a Társaság által átvett követelést utólag elengedje,
- a Kötelezettet bármely formában közvetlenül a fizetésre szólítsa — ez a jog kizárólag a Társaságot illeti.

5.11. A Kereskedő együttműködési kötelezettsége a Felügyelettel

A Kereskedő köteles együttműködni a Társasággal az MNB által lefolytatott:

- adatszolgáltatási,
- ellenőrzési,
- panaszkezelési vagy
- fogyasztóvédelmi

eljárások során.

A Kereskedő köteles a Társaság felhívására minden releváns adatot írásban, határidőben átadni.

6. A Vásárlókra és Kötelezettekre vonatkozó rendelkezések

A Vásárló/Kötelezett tudomásul veszi, hogy a HFM alapján a Kereskedőnek a Vásárlóval/Kötelezettel szemben fennálló egyösszegű vételár-követelését a Társaság megvásárolja, amelynek eredményeként a Társaság a követelés jogosultjává válik, és jogosult annak nyilvántartására, kezelésére és érvényesítésére. A Vásárló/Kötelezett az Önerőt és a halasztott fizetés részleteit a Társaság részére fizeti meg.

6.1. A Vásárló értékesítésének kötelező tartalma

Ptk. 6:197. és 6:198. szerinti engedményezési értesítés tartalma

6.2. A jogviszony létrejötte és a szereplők

A Vásárló és a Társaság közötti jogviszony:

- eredetileg a Vásárló és a Kereskedő között jön létre az Áru megvásárlásával,
- a Társaság akkor válik a jogviszony részesévé, amikor a Kereskedő a Vásárlóval szembeni követelését a Társaságra engedményezi,
- az engedményezést követően a Vásárló Kötelezettként a Társasággal szemben tartozik a még fennálló összeggel.

A Vásárló/Kötelezett tehát:

- a szerződéses fizetési kötelezettség címzettje,

- jogosult a Társaságtól tájékoztatást, fizetési információt, részletfizetési ajánlatot kérni,
- köteles a szerződésben és az ÁSZF-ben meghatározott módon és határidőben fizetni.

6.3. A „Vásárolj Most, Fizess Később" konstrukció lényege

A Társaság által biztosított fizetési megoldás lényege:

- a Vásárló az Áru ellenértékének egy részét (Önerő) azonnal, a Társaság részére,
- fennmaradó részét későbbi, előre meghatározott ütemezés szerint teljesíti,
- a részletes kondíciókat (összeg, futamidő, díjak) a mindenkor hatályos díjtáblázat/kondíciós lista tartalmazza.

A Vásárló a fizetési konstrukciót:

- az Online Áruházban,
- a fizetési mód kiválasztásakor,
- a Halasztott Fizetési Megállapodás (HFM) elfogadásával és SMS-kóddal történő megerősítéssel fogadja el.

6.4. A Vásárló/Kötelezett fő kötelezettségei

A Vásárló/Kötelezett köteles:

- a halasztott fizetési megállapodásban, a Halasztott Fizetési Megállapodásban és/vagy a Társaság által küldött értesítésekben meghatározott fizetési határidők maradéktalan betartására,
- fizetési kötelezettségeit a Társaság által meghatározott módon, így különösen bankkártyával vagy átutalással teljesíteni,
- a személyes adataiban (különösen név, lakcím, levelezési cím, elektronikus elérhetőségek) bekövetkezett változásokat a Társaság részére haladéktalanul bejelenteni,
- a Társaságtól érkező értesítéseket – így különösen elektronikus leveleket, rövid szöveges üzeneteket (SMS), valamint postai küldeményeket – figyelemmel kísérni,
- a Társasággal jóhiszeműen együttműködni, amennyiben fizetési nehézség merül fel, ideértve különösen a Teljesítési Megállapodás kezdeményezésének lehetőségét.

A Vásárló/Kötelezett tudomásul veszi, hogy a fizetési kötelezettségek határidőben történő nem teljesítése fizetési késedelemnek minősül, amelyhez jogszabályban és a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott jogkövetkezmények fűződnek. A fizetési késedelem részletes szabályait, valamint a késedelemmel összefüggő díjakat és eljárásokat az ÁSZF Vásárlókra és Kötelezettekre vonatkozó további rendelkezései tartalmazzák.

6.5. Fizetési késedelem jogkövetkezményei

Amennyiben a Vásárló/Kötelezett a halasztott fizetési megállapodás alapján esedékessé vált bármely fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, fizetési késedelembe esik.

Abban az esetben, ha a Vásárló/Kötelezett az esedékes részletfizetési kötelezettségével a HFM-ben meghatározott napot elérő késedelembe esik, a Társaság jogosult a késedelemmel érintett részlet vonatkozásában egyösszegű késedelmi díjat felszámítani.

A késedelmi díj

- részletenként kerül megállapításra és felszámításra,
- nem minősül kamatnak, nem időarányos és nem halmozódó jellegű,
- kizárólag a késedelmes teljesítéssel összefüggésben a Társaságnál felmerülő, a Hirdetményben külön nem nevesített adminisztratív, ügyviteli és követeléskezelési költségek részbeni fedezetét szolgálja, büntető jellege nincs.

A késedelmi díj konkrét mértékét és a felszámításának kezdőnapját a HFM és a Társaság mindenkor hatályos Hirdetménye tartalmazza, amely a Vásárló/Kötelezett számára folyamatosan, nyilvánosan és díjmentesen hozzáférhető.

A jelen pont szerinti késedelmi díj alkalmazása nem érinti a Társaság azon jogát, hogy a fizetési kötelezettség tartós vagy súlyos megszegése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott további jogkövetkezményeket alkalmazza, ideértve különösen a követelés peren kívüli érvényesítését, valamint jogi eljárás megindítását.

Peren kívüli követeléskezeléssel összefüggő adminisztratív költségek

A fizetési késedelem fennállása esetén a Társaság jogosult a Vásárló/Kötelezettel szemben a követelés peren kívüli érvényesítésével összefüggésben felmerülő adminisztratív költségeket érvényesíteni.

A peren kívüli követeléskezeléssel összefüggő adminisztratív költségek különösen – de nem kizárólagosan – az alábbi tevékenységekkel kapcsolatban merülhetnek fel:

- a Vásárló/Kötelezett részére küldött rövid szöveges üzenetek (SMS) költségei,
- a követelés érvényesítésével összefüggésben megküldött postai küldemények, ideértve különösen az ajánlott vagy tértivevényes levelek postaköltségét,
- a Vásárló/Kötelezettel történő telefonos kapcsolatfelvétel vagy kapcsolatfelvételi kísérlet költségei,
- a követelés érvényesítésével összefüggő, dokumentált adminisztratív értesítések és ügyintézési tevékenységek költségei.

A peren kívüli követeléskezeléssel összefüggő adminisztratív költségek

- nem minősülnek kamatnak vagy büntetésnek,
- kizárólag a ténylegesen felmerült, dokumentált tevékenységekkel összefüggésben alkalmazhatók,

- mértékük és alkalmazásuk feltételei a Társaság mindenkor hatályos Hirdetményében kerülnek meghatározásra.

A jelen pont szerinti peren kívüli költségek alkalmazása nem érinti a Társaság azon jogát, hogy a fizetési kötelezettség tartós vagy súlyos megszegése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott további jogkövetkezményeket alkalmazza, ideértve különösen a követelés peren kívüli érvényesítését, valamint jogi eljárás megindítását.

6.6. A Vásárló/Kötelezett jogai

A Vásárló/Kötelezett jogosult:

- részletes tájékoztatást kérni a fennálló tartozás összegéről és összetételéről,
- saját adataiba betekinteni és azok helyesbítését kérni az adatkezelési szabályok szerint,
- fizetési nehézség esetén Teljesítési Megállapodás (pl. fizetési határidő hosszabbítása, részletfizetés) kezdeményezésére,
- panasszal élni a Társaság eljárásával, tájékoztatásával vagy a követeléskezelés módjával kapcsolatban (ennek részletes szabályait a panaszkezelési fejezet tartalmazza),
- túlfizetés esetén a maradványösszeg visszafizetését kérni.

A Vásárló/Kötelezett jogai nem érintik a jogszabályokban (különösen fogyasztóvédelmi jogszabályokban) biztosított egyéb jogait.

6.7. Kommunikáció, értesítések, ügyfélfiók

A Társaság a Vásárló/Kötelezett felé elsősorban:

- emailben,
- SMS-ben,
- elektronikus ügyfélfiókon keresztül,
- szükség esetén postai levélben

kommunikál.

A Társaság:

- a követelés átszállásáról,
- a fizetési kötelezettségekről,
- késedelem esetén a jogkövetkezményekről

egyértelmű, közérthető tájékoztatást ad.

A Vásárló/Kötelezett részére elektronikus kapcsolattartásra alkalmas ügyfélfiók jöhet létre, ahol:

- megtekintheti tartozását,
- nyomon követheti a befizetéseket,
- megismerheti a számára elérhető fizetéskönnyítési lehetőségeket.

6.8. Bankkártya-regisztráció és terhelés

A bírálati folyamat során a Vásárló/Kötelezett:

- bankkártyáját regisztrálhatja,
- bankkártya-regisztrációs fizetést teljesíthet,
- ezzel kifejezett hozzájárulást adhat ahhoz, hogy a Társaság – a szerződésben meghatározott feltételek szerint – a bankkártyáját terhelje.

A Társaság a kártyaadatokat:

- a vonatkozó kártyatársasági szabályoknak,
- valamint az adatkezelési és adatbiztonsági előírásoknak megfelelően kezeli,
- a kártyaadatokat nem a Társaság, hanem a fizetési szolgáltató tárolja tokenizált formában.

A Vásárló/Kötelezett az elmentett kártyákat:

- az ügyfélfiókban megtekintheti,
- jogosult azokat törölni, amennyiben nincs függő fizetési kötelezettsége, amelyhez a kártya használata elengedhetetlen.

6.9. Fizetési nehézség és Teljesítési Megállapodás

Amennyiben a Vásárló/Kötelezett

- fizetési nehézségbe kerül, vagy
- előre láthatóan nem tud a halasztott fizetési megállapodásban meghatározott határidőben teljesíteni,

jogosult a Társaságtól Teljesítési Megállapodás megkötését kérelmezni, amely – a Társaság egyedi mérlegelése alapján – különösen az alábbiakat foglalhatja magában:

- a fennálló tartozás átütemezését,
- a fizetési határidő meghosszabbítását,
- a részletfizetés biztosítását.

A Teljesítési Megállapodás megkötésének menete:

- a Vásárló/Kötelezett az átütemezést e-mailben kéri az ugyfelszolgalat@milpay.hu címen,
- a Társaság a kérelem alapján e-mailben átütemezési javaslatot küld a Vásárló/Kötelezett részére,
- ha a Vásárló/Kötelezett a javaslatot e-mailben elfogadja, a Társaság a törlesztőrészletek esedékességét, illetve összegét a javaslat szerint módosítja.

A Teljesítési Megállapodás

- nem minősül automatikus jognak, annak megkötése minden esetben a Társaság üzleti, kockázatvállalási és követeléskezelési szempontjai alapján, egyedi elbírálás útján történik,

- feltételeit a mindenkor hatályos Kondíciós Lista, valamint a felek között létrejövő megállapodás tartalmazza,
- kizárólag a Vásárló/Kötelezett kifejezett hozzájárulásával jön létre,
- megkötése és a fizetési határidő meghosszabbítása díjmentes.

A Teljesítési Megállapodás alapján

- a Társaság jogosult a követelés teljesítésének határidejét meghosszabbítani,
- a Társaság a megállapodás egy példányát igazolható módon eljuttatja a Vásárló/Kötelezett részére.

A Teljesítési Megállapodásban foglalt bármely fizetési kötelezettség megszegése esetén

- a teljes fennálló tartozás egy összegben és azonnal esedékessé válhat,
- a Társaság jogosult a jelen ÁSZF-ben meghatározott késedelmi jogkövetkezményeket alkalmazni,
- továbbá – jogi eljárás megindítása esetén és kizárólag a vonatkozó jogszabályok keretei között – a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot és egyéb, jogszerűen érvényesíthető költségeket érvényesíteni.

A Teljesítési Megállapodás kérelmezése vagy megkötése önmagában nem érinti a Vásárló/Kötelezettel szemben a fizetési késedelem miatt már beállt jogkövetkezmények alkalmazhatóságát, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg.

6.10. Túlfizetés és maradványösszeg kezelése

Ha:

- a Vásárló/Kötelezett a követelést meghaladó összeget fizet meg, vagy
- a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg keletkezik,

a Társaság:

- elszámolja a tartozásokkal szemben, ha a Kötelezettnek a Társaság felé más engedményezett tartozása is fennáll, vagy
- amennyiben nincs egyéb tartozás, a Kötelezett kérésére a maradványösszeget banki átutalással visszafizeti.

A visszafizetéssel kapcsolatban:

- a Társaság adminisztrációs költséget számíthat fel,
- ennek mértéke legfeljebb 500 Ft, vagy – ha a maradványösszeg ennél alacsonyabb – a maradványösszeg teljes összege,
- az adminisztrációs költség a visszautalás összegéből kerül levonásra.

A maradványösszeg visszafizetéséhez:

- a Kötelezettnek banki átutalásra alkalmas számlaszámot kell megadnia,
- a Társaság a visszafizetést a kérelem beérkezésétől számított ésszerű határidőn belül teljesíti.

6.11. Adatkezelés és adatbiztonság

A Vásárló/Kötelezett személyes adatait a Társaság:

- kizárólag jogszerű célokra,
- meghatározott ideig,
- a GDPR és az Infotv. rendelkezéseivel összhangban kezeli.

Az adatkezelés részletes szabályait:

- a Társaság mindenkor hatályos Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza,
- amely a honlapon elérhető és igény esetén papír alapon is rendelkezésre áll.

A Vásárló/Kötelezett jogosult:

- az adatkezelésről tájékoztatást kérni,
- adatai helyesbítését, törlését, korlátozását kérni a vonatkozó jogszabályok keretei között,
- jogorvoslatért a felügyeleti hatósághoz (NAIH) fordulni.

7. Panaszkezelés, fogyasztóvédelmi rendelkezések és kiszervezett tevékenységek

7.1. Panaszkezelés módja és szabályai

(1) A Vásárló, a Kereskedő vagy bármely érintett fél jogosult a Társaság szolgáltatásával, eljárásával vagy munkatársának magatartásával kapcsolatban panaszt benyújtani.

(2) A panasz benyújtható az alábbi csatornák valamelyikén:

- írásban: a Társaság székhelyére címzett levélben,
- elektronikus úton: a Társaság hivatalos ügyfélszolgálati e-mail címére,
- személyesen: a Társaság ügyfélfogadási időben elérhető irodájában.

(3) A Társaság minden panaszt térítésmentesen befogad, az ügyfelet a panasz előterjesztése miatt hátrány nem érheti.

(4) A panasz kivizsgálása során a Társaság köteles:

- a panasz beérkezését 3 munkanapon belül visszaigazolni (elektronikusan vagy levélben),
- a panaszt a jogszabályban előírt 30 napon belül kivizsgálni és írásban megválaszolni,
- az indokolást a tényállás részletes ismertetésével, valamint a vonatkozó jogszabályok és szerződéses rendelkezések pontos megjelölésével megadni.

(5) Ha a panasz nem orvosolható vagy az ügyfél a válasszal nem ért egyet, jogosult:

- a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulni,
- a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi területén bejelentést tenni,
- vagy polgári jogi igényét bírósági úton érvényesíteni.

(6) A panaszokról a Társaság belső nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panaszos adatait,
- a panasz beérkezésének időpontját,
- a panasz tárgyát,
- az eljárás menetét és eredményét,
- a válaszadás időpontját.

A panaszkezelés nyilvántartásából származó adatokat a Társaság a vonatkozó adatvédelmi előírások szerint kezeli.

7.2. Fogyasztói tájékoztatás

(1) A Társaság honlapján és az ÁSZF-ben minden olyan információt egyértelműen és közérthetően közzétesz, amely a Vásárlókat érintő jogviszonyokból következik, különösen:

- díjak, költségek, esetleges késedelmi díjak,
- a követeléskezelés menetére vonatkozó lényeges szabályok,
- a panaszkezelés pontos folyamata,
- az ügyfélkapcsolati elérhetőségek.

(2) A Társaság nem alkalmaz rejtett, utólagos vagy az ügyfél számára előre nem látható költségeket. A díjak és feltételek kizárólag a hatályos Hirdetmény szerinti módon változhatnak.

7.3. Kiszervezett tevékenységek és alvállalkozók

(1) A Társaság a vonatkozó jogszabályi keretek között jogosult egyes tevékenységeit – különösen, de nem kizárólagosan a call center szolgáltatásokat, informatikai üzemeltetést, adatfeldolgozást, kommunikációs feladatokat, valamint a követelések peren kívüli kezelésével összefüggő tevékenységeket – részben vagy egészben harmadik személyek részére kiszervezni, feltéve, hogy:

- a kiszervezés nem veszélyezteti a pénzügyi szolgáltatás biztonságát,
- a kiszervezett fél megfelel a jogszabályi, adatvédelmi és biztonsági követelményeknek,
- a kiszervezés tényéről az MNB felé megtörténik a kötelező bejelentés (ha azt jogszabály előírja).

(2) A kiszervezett tevékenységet végzők a Társaság nevében, annak megbízásából és utasításai szerint járhatnak el, azonban a kiszervezett tevékenységek megfelelő ellátásáért, valamint azok jogszerűségéért a Társaság teljes körű felelősséget vállal.

(3) A Társaság biztosítja, hogy a kiszervezett szolgáltató:

- kizárólag a feladathoz szükséges adatokat kezelhesse,
- a személyes adatok kezelése során a GDPR, az Info tv., valamint az egyéb vonatkozó adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően járjon el,

- maradéktalanul megfeleljen a banktitok, üzleti titok és egyéb védett információk kezelésére vonatkozó előírásoknak.

(4) A Társaság jogosult a Vásárló/Kötelezettel szemben fennálló követeléseinek peren kívüli érvényesítése érdekében követeléskezeléssel foglalkozó gazdasági társaságot vagy más, erre jogosult személyt ügynöki jogviszony keretében igénybe venni. A Vásárló/Kötelezett tudomásul veszi, hogy e tevékenység keretében a Társaság a szükséges adatokat a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok betartása mellett továbbíthatja az eljáró megbízott részére.

(5) A kiszervezett tevékenységeket végző személyek és szervezetek listáját a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. A lista időről időre módosulhat, amelyről a Társaság a honlapján történő közzététellel biztosítja az átlátható tájékoztatást.

7.4. MNB felé fennálló kötelezettségek

(1) A Társaság a vonatkozó pénzügyi törvények és MNB előírások alapján köteles:

- a kiszervezett tevékenységeket bejelenteni (ha jogszabály előírja),
- a jelentésköteles eseményeket (pl. szolgáltatáskiesés, incidens) bejelenteni,
- az ügyféltájékoztatási, panaszkezelési és adatszolgáltatási szabályokat betartani.

(2) A Társaság belső folyamatai biztosítják, hogy az MNB által megkövetelt dokumentumok:

- naprakészek,
- visszakereshetőek,
- auditálhatóak legyenek.

8. Jogviták rendezése és vis maior

8.1. A felek együttműködési kötelezettsége

(1) A Társaság, a Kereskedő és a Vásárló a közöttük felmerülő vitás kérdések rendezése során kötelesek egymással együttműködni, egymás érdekeit méltányosan figyelembe venni, és a jogviszony fennállása alatt a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően eljárni.

(2) A viták elsődleges rendezési módja a peren kívüli egyeztetés, amelyet a felek kötelesek jóhiszeműen megkísérelni.

8.2. A viták békés rendezése

(1) A Vásárló és a Társaság között fennálló fogyasztói jogvita esetén a Vásárló a panaszkezelési eljárás lezárását követően jogosult:

- a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulni, vagy
- a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi területén bejelentést tenni.

(2) A Kereskedő és a Társaság közötti viták rendezése során a felek a szerződéses együttműködésüket, valamint a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit figyelembe véve kötelesek tárgyalásos úton egyezségre törekedni.

8.3. Bírósági eljárás

(1) Amennyiben a peren kívüli egyeztetés és a békéltetés nem vezet eredményre, a vitát a felek bírósági úton rendezik.

(2) A Társaság jogosult a jogi igényérvényesítéshez szükséges eljárásokat megindítani, ideértve különösen:

- a fizetési meghagyásos eljárást,
- a polgári peres eljárást,
- és a végrehajtási eljárást.

8.4. Vis maior

(1) A Társaság mentesül a szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítése alól olyan esemény esetén, amely:

- előre nem látható,
- el nem hárítható,
- a Társaság működési körén kívül esik (vis maior).

(2) Ilyen esemény lehet különösen:

- természeti katasztrófa,
- tűz, árvíz, robbanás,
- háborús vagy rendkívüli állapot,
- hatósági korlátozás vagy elrendelt szolgáltatáskiesés,
- országos vagy nagy területre kiterjedő informatikai-infrastruktúra hiba,
- vagy más olyan külső körülmény, amely a Társaság működését bizonyíthatóan ellehetetleníti.

(3) A vis maior időtartama alatt a Társaság a lehetőségekhez mérten biztosítja:

- az ügyfelek tájékoztatását,
- az érintett szolgáltatások helyreállítását,
- a szükséges átmeneti intézkedéseket.

(4) A vis maior esemény elmúltával a Társaság köteles a szolgáltatást a lehető legrövidebb időn belül helyreállítani, és a normál működést folytatni.

9. MELLÉKLETEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elválaszthatatlan részét képezik az alább felsorolt mellékletek. A mellékletek tartalmazzák azokat a részletes szabályokat, díjakat,

technikai és eljárási leírásokat, amelyek az ÁSZF-ben meghatározott jogviszonyok gyakorlati végrehajtásához szükségesek.

A Társaság jogosult a mellékletek módosítására a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyoldalú módosítási rend szerint. A módosított mellékleteket a Társaság a honlapján teszi közzé, valamint a Kereskedő részére igazolható módon elérhetővé teszi.

A mellékletek az ÁSZF-fel együtt alkalmazandók; eltérés esetén a mellékletben rögzített speciális szabályok az irányadók.

9.1. #1. melléklet – Díjszabás és elszámolási rend

9.1.1. A Kereskedői díjszabás és elszámolási rend

A Kereskedőkkel alkalmazandó díjszabás, jutalékok, költségek, valamint az elszámolás részletes rendje a Kereskedővel megkötendő egyedi Keretszerződés részét képezi. E rendelkezések módosítása kizárólag a Társaság és az érintett Kereskedő közös megállapodásával történhet.

9.1.2. A Vásárlóval történő elszámolás

A Társaság a Vásárlóra/Kötelezettre határidőben történő fizetés esetén semmilyen díjat nem terhel.

Késedelmes fizetés esetén a díjak terhelése az ÁSZF 6. fejezetében meghatározott szabályok szerint történik. A késedelemhez kapcsolódóan alkalmazott díjtételek és költségek összegszerű részletezését a Társaság honlapján közzétett, mindenkor hatályos Hirdetmény tartalmazza.

A Társaság a Hirdetményben rögzített díjszabást legalább 15 nappal a hatálybalépés előtt közzéteszi, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

9.2. #2. melléklet – Kiszervezett tevékenységek

A melléklet tartalmazza mindazon harmadik felek felsorolását, amelyek részére a Társaság – jogszabályban meghatározott feltételek szerint – egyes tevékenységeit kiszervezte vagy kihelyezte. A melléklet különösen az alábbi információkat tartalmazza:

- Szolgáltató megnevezése
- Kiszervezett tevékenység megnevezése
- Kapcsolattartó és elérhetőség

9.2.1. Kiszervezési keret és felelősségi szabályok

- a Társaság teljes felelősséget vállal a kiszervezett tevékenységekért úgy, mintha azokat saját maga végezné,
- a kiszervezésekre a vonatkozó pénzügyi jogszabályok és MNB-irányelvek alkalmazandók,

- a Kereskedő és a Vásárló a kiszervezés tényéből eredően hátrányt nem szenvedhet,
- a kiszervezett tevékenységek listája folyamatosan aktualizálásra kerül,
- módosítás esetén a Társaság az ÁSZF módosítási szabályai szerint jár el.

9.2.2. Kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatók listája

Kiszervezett/kihelyezett tevékenységet végző szolgáltató neve	Végzett tevékenység	Kapcsolattartó és elérhetőség
LogiNet Systems Informatikai és Fejlesztő Korlátolt Felelősségű Társaság	Software support	Palágyi Krisztián 06 30537 7629 kpalagyi@loginet.hu
Rackforest Informatikai Kereskedelmi Szolgáltató és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság	Hardware support	Kovács Balázs +36 1 211 0044 support@rackforest.hu
Comnica Kft	Call center szolgáltatás	Schneider László laszlo.schneider@comnica.com +36 70 452 2884
Katarina Hegedűsova egyéni vállalkozó	Ügyfélszolgálat és követeléskezelés	Katarina Hegedűsova Katarina.Hegedusova@milpay.hu 061-755 5147, 061-448-9104
Benefit Consulting Könyvelő és Pénzügyi Tanácsadó Kft.	Számvitel	Benkő Szilvia +36 1 411 1771 info@benefit.hu

9.3. #3. melléklet – Az adatkezelésre vonatkozó főbb tájékoztatási elemek

A jelen melléklet nem minősül önálló adatkezelési tájékoztatónak, hanem összefoglaló jelleggel tartalmazza a Társaság adatkezelési gyakorlatának főbb elemeit, különös tekintettel az alábbiakra:

1. Az adatkezelés jogalapjai és céljai
   - jogszabályi kötelezettségek teljesítése,
   - szerződés teljesítése,
   - jogos érdek,
   - érintetti hozzájárulás.
2. A kezelt adatok köre
   - Ügyféladatok,
   - Kereskedői kapcsolattartási adatok,
   - Vásárlói tranzakciós és azonosítási adatok,
   - a követeléskezelés során keletkező adatok.
3. Adattovábbítási és adatbiztonsági szabályok

- adattovábbítás harmadik felek részére (pl. vezetékes adatnyilvántartások, bíróságok, hatóságok),
- adatbiztonsági intézkedések,
- incidenskezelési protokoll.

4. Érintetti jogok és gyakorlásuk módja
   - hozzáférési jog,
   - helyesbítés,
   - törlés („elfeledtetéshez való jog”),
   - tiltakozás,
   - adathordozhatóság,
   - panasztételi lehetőség az MNB vagy NAIH felé.

A Társaság részletes és hatályos Adatkezelési Tájékoztatója – amely a GDPR és az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően tartalmazza az adatkezelés valamennyi részletszabályát – a Társaság honlapján érhető el. A Vásárló és a Kereskedő a jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy személyes adatainak kezelése a hatályos Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint történik.

9.4. #4. melléklet – A panaszkezelésre vonatkozó főbb tájékoztatási szabályok

A jelen melléklet összefoglaló jelleggel tartalmazza a Társaság panaszkezelési gyakorlatának főbb elemeit, annak érdekében, hogy a Kereskedők és Vásárlók átlátható módon megismerhessék a panasz benyújtásának és kivizsgálásának alapvető szabályait. A melléklet különösen az alábbiakat tartalmazza:

5. A panasz benyújtásának módja
   - írásban (postai úton, e-mailen),
   - személyesen,
   - telefonos ügyfélszolgálaton.
6. A panasz befogadása és nyilvántartása
   - a Társaság minden beérkező panaszt nyilvántartásba vesz,
   - rögzíti a panasz tárgyát, időpontját és a fogyasztó azonosításához szükséges adatokat.
7. Kivizsgálási határidők
   - a panaszt a Társaság 30 napon belül kivizsgálja és írásban megválaszolja,
   - összetett ügyek esetén a Társaság tájékoztatást ad a vizsgálat várható időtartamáról.
8. Jogorvoslati lehetőségek
   - Magyar Nemzeti Bank (MNB),
   - Pénzügyi Békéltető Testület (PBT),
   - fogyasztóvédelmi hatóságok.

A panaszkezelés részletes szabályait a Társaság külön Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely a Társaság honlapján érhető el. A Társaság a panaszkezelés során a vonatkozó jogszabályok, valamint a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi elvárásainak megfelelően jár el.