

# INGATLANNET.HU ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

hatályos: 2023. március 01-től megkötött Szerződések esetén

## Változás összefoglaló

- Folyamat változás okán a 2022 január 1-től hatályos ÁSZF 2.3 pontja törlésre került
- Szolgáltatás változás okán a 2022 január 1-től hatályos ÁSZF 3.8 pontja törlésre került, mivel a szolgáltatás kivezetésre került

## 1. Bevezetés

1.1. Ez az oldal a Bank360 Szolgáltatás Összehasonlító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített cégneve: Bank360 Zrt.; székhelye: 1061 Budapest, Andrassy út 10.; adószáma: 25716355-2-42; cégjegyzék száma: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság, 01-10-048921; postai levelezési cím: 1061 Budapest, Andrassy út 10.; telefonszám: +36-1 817 0103; e-mail cím : info@bank360.hu; a továbbiakban: Üzemeltető, ill. Szolgáltató) tulajdonában áll. Az Ingatlannet.hu (<https://www.ingatlannet.hu/>) oldalain (a továbbiakban: Ingatlannet Honlap) és harmadik fél által üzemeltetett weboldalon (ideértve a hivatkozott weboldal applikációit is, a továbbiakban: Ingatlannet Weboldal) (az Ingatlannet Honlap és Ingatlannet Weboldal a továbbiak együttesen: Ingatlannet Felület) elérhető szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás) igénybe vevője (a továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit tartalmazza, és a Felhasználó, valamint az Üzemeltető között létrejövő szerződésnek (a továbbiakban: Szerződés) minősül.

1.2. A Szolgáltatás használatával (tehát az Ingatlannet Felületre történő látogatással vagy azon bármilyen módon történő hirdetés elhelyezésével) Ön elfogadja jelen Szerződés feltételeit, egyúttal kijelenti továbbá, hogy tisztában van a Szolgáltatás(ok) használatához szükséges megfelelő ismeretekkel, így – különösen, de nem kizárólagosan – megfelelő ismeretekkel rendelkezik a Szolgáltatás alapvető tulajdonságairól, jellegzetességeiről, a Szolgáltatás minőségéről, áráról, valamint a Szolgáltatás használatára vonatkozó utasításokról és használatával járó veszélyekről/ kockázatokról. A Szerződés nyelve a magyar. A regisztrációhoz nem kötött szolgáltatásra vonatkozó szerződés, az adott Szolgáltatás használatának időtartamára, míg a regisztrációhoz kötött Szolgáltatás vonatkozásában a jelen Általános Szerződési Feltételek 1.3. pontjában hivatkozott szolgáltatási szerződésben rögzített időre jön létre.

Az Üzemeltető jogosult a Szerződés egyoldalú módosítására azzal, hogy a módosításról rövid felhívás formájában jelen oldalon tájékoztatja a Felhasználókat. A módosítást követően a Szolgáltatás használata a Szerződés módosításának elfogadását jelenti.

1.3. Az egyes szolgáltatásokra egyedileg vonatkozó feltételeket a felek közötti szolgáltatási szerződés szabályozza.

1.4. A Szolgáltató ezúton tájékoztatja a Felhasználót, hogy fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex-hez nem csatlakozott, így jelen ÁSZF szerint tevékenységére vonatkozó magatartási kódex nem áll rendelkezésre.

1.5. Ezúton tájékoztatjuk, hogy a Realio Kft. (székhely: 6722 Szeged, Mérey u. 12., mint

szereződésből kilépő fél) és a Bank360 Zrt. (székhely: 1061 Budapest, Andrásy út 10., mint szereződésbe belépő fél) között megállapodás jött létre, amelynek alapján Realio Kft. a közte, mint Szolgáltató és az egyes Felhasználók között létrejött szolgáltatási szereződéseket (a továbbiakban: Szolgáltatási Szerződés) Bank360 Zrt.-re ruházta. Az előzőek okán 2022. január 01. napjától a Szolgáltató személyében változás következett be, amelynek folytán a Szolgáltatási Szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek a Bank360 Zrt.-re szálltak át azzal, hogy a már megkötött Szolgáltatási Szerződés egyebekben változatlan tartalommal hatályban marad. Ennek megfelelően Bank360 Zrt. a Szolgáltatást a megrendelés alapján megkötött Szolgáltatási Szerződés szerinti - változatlan - tartalommal nyújtja a Szolgáltatási Szerződés időtartama alatt.

A Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával - kifejezetten és visszavonhatatlanul - hozzájárulását adja, hogy:

- a Realio Kft. és a Bank360 Zrt. közötti szereződésátruházáshoz, egyúttal kijelenti, hogy azzal kapcsolatban kifogása nincs,
- Szolgáltatási Szerződés közte és a Bank360 Zrt. között jelen ÁSZF szerinti tartalommal történő létrehozásához.
- amennyiben a szereződésátruházást követően Bank360 Zrt. által kibocsátásra kerülő számla szerinti díjat - a kibocsátott számlában rögzítettek ellenére - tévesen a Realio Kft. részére fizeti meg, úgy a 2022.01.01. – 2022.02.28. között időszakba tévesen megfizetett díjat a Realio Kft. – átutalás útján – továbbítsa a Bank360 Zrt. részére, így segítve Felhasználó díjfizetési kötelezettségének Bank360 Zrt. felé fennálló teljesítését.

## 2. A Szolgáltatás használatának általános szabályai

**2.1.** Az Ingatlannet.hu ingatlankereső szolgáltatása bárki számára ingyenesen, regisztráció és személyes adatok megadása nélkül hozzáférhető.

**2.2.** Az Ingatlannet.hu ingatlanhirdető szolgáltatása csak regisztráció után érhető el.

**2.2.1.** A Szolgáltató a képfeltöltés nélküli ingatlanhirdető szolgáltatást ingyenesen nyújtja, de előzőkkel összhangban a hivatkozott szolgáltatás regisztrációhoz kötött (a továbbiakban: Ingyenes ingatlanhirdető szolgáltatás). A Felhasználó a regisztrációval kifejezetten megigényli a Szolgáltató által nyújtott Ingyenes ingatlanhirdető szolgáltatást. Az Ingyenes ingatlanhirdető szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- ingatlanhirdetési szolgáltatás: a Felhasználó által jelen ÁSZF 3. pontja szerinti feladott kép nélküli ingatlanhirdetés megjelenítése az Ingatlannet Felületen
- hírlevélszolgáltatás: a Felhasználó számára - a Szolgáltató részére a regisztráció és az ingatlanhirdetés feladása során megadott személyes adatok alapján - relevánsnak minősíthető, az ingatlanértékesítéshez / ingatlanhasznosításhoz felhasználható, az eredményes és hatékony ingatlanértékesítést / ingatlanhasznosítást segítő információkról, ingatlanpiaci trendekről, valamint egyéb hasznos pénzügyi ajánlatokról, aktuális pénzügyi termék újdonságokról szóló tájékoztató anyagok, az előzőeken túli egyéb személyre szabott hírlevelek elektronikus (pl. e-mail) úton, valamint az előzőek szerinti tárgykörben nyújtott szóbeli tájékoztatások a Szolgáltató által kezdeményezett telefonhívás keretében.

**2.2.2.** A regisztrációra abban az esetben jogosult, ha Ön jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdálkodó szervezet nevében jár el és Ön szavatolja, hogy jogosult az adott szervezet képviseletére; illetve, ha Ön saját nevében, valós személyes adatai, illetve elérhetőségei megadásával regisztrál. A regisztráció során létrejön a Felhasználó egyedi felhasználói fiókja, amelyet a Felhasználó által megadott e-mail cím azonosít, a hozzáférés pedig kizárólag a Felhasználó által megadott jelszóval lehetséges.

**2.2.3.** A Felhasználó köteles pontos és valós adatokat (teljes név, cím, telefonszám, e-mail cím) megadni a regisztráció során. Amennyiben adataiban bármilyen változás történik, köteles a felhasználói fiókjában azt rögzíteni. Amennyiben az Üzemeltető tudomására jut, hogy ezek az adatok nem valósak, és a Felhasználó ezen adatok alapján

nem elérhető, akkor az Üzemeltető jogosult a Felhasználó hozzáférését korlátozni.

**2.2.4.** Egy Felhasználó kizárólag csak egy felhasználói fiókkal rendelkezhet. Ha az Üzemeltető tudomására jut, hogy egy Felhasználó nem valós adatokkal regisztrált – vagy feltételezhető, hogy kettő vagy több fiókot ugyanazon személy regisztrált, illetve használ – az adott fiók használatát az Üzemeltető felfüggesztheti.

**2.2.5.** A Felhasználó az oldalon nem adhat meg sem regisztrációhoz, sem kapcsolattartáshoz, sem hirdetéshez semmilyen emelt díjas (pl. 90-es előhívóval rendelkező) telefonszámot. Amennyiben az Üzemeltető tudomására jut, hogy a Felhasználó emelt díjas telefonszámot adott meg a regisztrációkor, használ kapcsolattartásra, tüntet fel a hirdetéseiben vagy jelenít meg az oldalon bármilyen formában, akkor az Üzemeltető jogosult a Felhasználó hozzáférését korlátozni.

**2.2.6.** Egy adott telefonszám csak egy hirdető kapcsolatfelvételi adatai között szerepelhet, ennek a telefonszámnak valósnak és elérhetőnek kell lennie, egyértelműen a hirdetőhöz kell tartoznia. Amennyiben bejelentés érkezik arról, hogy a megadott telefonszám nem valós, nem elérhető, vagy nem a megjelölt hirdetőhöz tartozik, az Üzemeltetőnek joga van a Felhasználó hirdetései módosításához és/vagy törléséhez. A módosítás/törlés előtt a Szolgáltató kísérletet tesz a kapcsolatfelvételre.

**2.3.** Az igénybe vehető szolgáltatások alapján Felhasználó lehet:

**2.3.1.** Magánszemély: Saját tulajdonú ingatlanját értékesíti, nem foglalkozik üzletszerűen ingatlanértékesítéssel-, illetve közvetítéssel.

**2.3.2.** Ingatlanközvetítő: Minden olyan ingatlanok üzletszerű értékesítésével vagy közvetítésével foglalkozó jogi vagy magánszemély, aki kívül esik a 2.4.1. pontban meghatározott feltételeken.

**2.4.** Az ingyenes és díjköteles szolgáltatások listáját és díjazását a mindenkor Hirdetési áraink tartalmazzák (<https://www.ingatlanet.hu/hirdetesi-araink/>).

**2.5.** A Felhasználási Feltételek rendszeres megszegése esetén az Üzemeltetőnek jogában áll a felhasználói fiók szüneteltetése, illetve törlése.

**2.6.** Amennyiben az Üzemeltető által, jelen Felhasználási Feltételek megszegésének okából törölt szabálysértő hirdetéshez fizetett szolgáltatás kapcsolódott, úgy annak díját az Üzemeltető nem köteles visszafizetni.

**2.7.** Az Üzemeltető fenntartja a jogot arra, hogy a weboldal tartalmát bármikor módosítsa, vagy hozzáférhetőségét a jelen Felhasználási Feltételek betartásával korlátozza, illetve megszüntesse.

**2.8.** Az Üzemeltető az Ingatlannet Felülethez való mindenkori, zökkenőmentes hozzáférést nem garantálja, a számára fel nem róható hibákból, működtetési zavarokból adódó károkért nem felel.

### **3. Ingatlanhirdetés feladásának feltételei**

**3.1.** Az ingatlanhirdetés feladásával és az oldal további használatával hozzájárul, hogy hirdetése megjelenjen az Ingatlannet Felületen. A Felhasználó az ingatlanhirdetés feladásával kifejezetten kéri a Szolgáltatás nyújtásának azonnali megkezdését.

**3.2.** Az ingatlanhirdetés kizárólag ingatlan eladására vagy bérelésére vonatkozhat, ettől eltérő szolgáltatást, illetve üzleti ajánlatot (pl. hitelügyintézés, hirdetésközvetítés, címlista szolgáltatás, értébecslés, más ingatlanközvetítő vagy iroda szolgáltatása, építőipari/kivitelezői szolgáltatások stb.) nem tartalmazhat.

**3.3.** A hirdetések leírásában semmilyen e-mail cím, link, illetve a kapcsolatfelvételi adatokban megjelölt telefonszámtól eltérő telefonszám nem kerülhet megjelenítésre. Amennyiben egy hirdetés leírása mégis tartalmaz ilyen adatot, az Üzemeltetőnek joga van az ilyen tartalmak törlésére, a hirdetés módosítására, a Felhasználó szolgáltatásának korlátozására.

**3.4.** Egy ingatlanhirdetés kizárólag egy konkrét ingatlant, illetve annak paramétereit tartalmazhatja (pl.: nem lehet egy lakóparkot egy hirdetésben hirdetni).

**3.5.** Az ingatlanhirdetésben megadott paramétereknek, valamint adatoknak a valósággal teljes mértékben egyezniük kell.

**3.6.** A hirdetésben nem használható csupa nagybetűs szöveg, html-kód, szimbólum vagy egyéb olyan karakter, amely nem a hirdetésben szereplő ingatlan közvetlen megnevezésére, leírására szolgál.

**3.7.** Az ingatlanhirdetésekhöz maximum 40 db kép csatolható (magánszemélyeknél csak aktív képfeltöltés szolgáltatás esetén).

**3.8.** Minden egyes ingatlanhirdetés 60 napig aktív, ezt követően – a Felhasználó e-mailben történő értesítése mellett – az Üzemeltető inaktiválja őket. Inaktiválás után Felhasználónak a hirdetés korlátlan számú meghosszabbítására van lehetősége. Ha a hirdetés az aktív időszakban érvényességét vagy aktualitását veszti, azt Felhasználónak a rendszerből haladéktalanul törölnie kell.

**3.9.** A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a rossz minőségű vagy duplikált hirdetéseket nem jeleníti meg az oldalon.

**3.10.** A duplikált hirdetés, vagyis ugyanazon regisztrált ügyfél ugyanazon ingatlanának ugyanazon értékesítési kategóriában többször szereplő ingatlanhirdetése az Ingatlannet Felületen tilos, mivel rontja az Felület kezelhetőségét, a hirdetések átláthatóságát. Az ilyen hirdetéseket a Szolgáltató törölheti.

**3.11.** Amennyiben bejelentés érkezik arról, hogy egy Felhasználó jogosultság nélkül (pl. a tulajdonossal megkötött, érvényes megbízási szerződés nélkül, franchise tagság nélkül, Magánhirdető esetében tulajdoni rész nélkül, tulajdonossal kötött megállapodás nélkül) hirdet, ennek kivizsgálása érdekében az Üzemeltető jogosult bekérni a megbízási szerződést, illetve azt a dokumentumot, amellyel a Felhasználó igazolni tudja a hirdetés jogszerűségét. A beérkező dokumentumot az Adatvédelmi Szabályzatunknak megfelelően kezeljük.

**3.12.** Az Üzemeltetőnek joga van a hirdetések módosítására, illetve törlésére, amennyiben az adott hirdetés vagy Felhasználó megszegi a Felhasználási Feltételekben foglaltakat, vagy bármilyen szempontból kifogásolható elemet tartalmaz (Például: trágár kifejezések, szexuális vagy politikai tartalmú szövegek, helyesírási hibák, amelyek ellehetetlenítik a hirdetés megfelelő értelmezését).

**3.13.** A fogyasztónak minősül Felhasználó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül felmondani a szerződést. A felmondási határidő a szolgáltatási szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le.

Ha a fogyasztónak minősül Felhasználó felmondási jogával élni kíván, felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: postai levelezési cím: 1061 Budapest, Andrassy út 10.; vagy e-mail cím: [info@ingatlannet.hu](mailto:info@ingatlannet.hu). Ebből a célból a fogyasztónak minősül Felhasználó felhasználhatja a jelen ÁSZF mellékletét képező elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is (lásd 1.sz. melléklet).

A fogyasztónak minősül Felhasználó határidőben gyakorolja felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi felmondási nyilatkozatát.

Figyelemmel arra, hogy a fogyasztónak minősül Felhasználó kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése (lásd jelen ÁSZF 3.1. pontjában rögzítettek), ezért felmondása esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó köteles megtéríteni a Szolgáltató részére a szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó díjazást. Ugyanakkor a Szolgáltató visszatéríti a fogyasztónak minősül Felhasználó által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás ellenértékét. A Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a fogyasztónak minősül Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a fogyasztónak minősül Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli.

## 4. Szerzői jogi védelem

**4.1.** A Felhasználók csak olyan ingatlanhirdetéseket adhatnak fel, amely saját tulajdonukat képezi, vagy amely felett meghatalmazott képviselőként rendelkeznek. A feltétel az adott hirdetések minden elemére (Id. szövegek, adatok, képek) vonatkozik, így kizárja a szerzői és személyiségi jogokat sértő, plagizált tartalmak saját adatként való feltüntetését.

**4.2.** Nem mellékelhető a hirdetéshez olyan fénykép, amely nem kapcsolódik a hirdetett ingatlanhoz, amelyen más, konkurens weboldal megnevezése, címe, logója, piktogramja szerepel, amely teljesen más ingatlant ábrázol, amely nyilvánvalóan más ügyfél hirdetésében szereplő képekkel megegyezik, ill. a jelen Felhasználási feltételekbe, jogszabályokba, vagy egyéb erkölcsi szabályokba ütközik. Az ilyen képeket tartalmazó hirdetéseket az Üzemeltetőnek jogában áll törölni. Mindezek alól kivételt képeznek azon felhasználók fotói, akik az ingatlanról készült eredeti fotók tulajdonosától azok felhasználására engedéllyel rendelkeznek.

**4.3.** Az Üzemeltető a hirdetések szövegéért, tartalmáért, feltöltött képekért semmiféle jogi és erkölcsi felelősséget nem vállal.

**4.4.** A Szolgáltató nem vállal felelősséget a harmadik személyek által az Ingatlannet Felületre feltöltött, illetve más weboldalak által hivatkozott tartalmakért, továbbá azon webhelyekért, amelyekre a hirdetőik által elhelyezett linkek mutatnak. Az ilyen módon közzétett hirdetésekkel, linkekkel, tartalmakkal felmerülő problémákkal kapcsolatban a Szolgáltató teljes mértékben kizárja felelősségét, a velük kapcsolatban felmerülő szolgáltatási díjra pedig teljes mértékben jogosult.

**4.5.** Amennyiben a Felhasználó hirdetése a Felhasználó Feltételekben leírt kritériumoknak valamilyen okból nem tesz eleget, az Üzemeltetőnek jogában áll törölni azt, illetve szükség esetén eljárást indítani a Felhasználó ellen.

**4.6.** Az ingatlannet.hu név szerzői jogi védelmet, és védjegyoltalmat élvez, így használata, felhasználása – hivatkozás kivételével – kizárólag az Üzemeltető írásos hozzájárulásával lehetséges.

## **5. Fizetési feltételek**

**5.1.** A díjköteles szolgáltatások igénybe vételekor (Ingatlanközvetítő csomag esetén a megrendeléskor megadott időközönként) az Üzemeltető a megrendeléskor megadott adatok alapján számlát állít ki, 15 napos fizetési határidővel.

**5.2.** Ingatlanközvetítő és Magánszemély Hirdetők a 2.5. pontban megjelölt díjköteles szolgáltatások megrendelése esetén kötelesek annak szolgáltatási díját a megrendeléskor a kezelőfelületen kapott tájékoztatás szerint megfizetni.

**5.3.** Az Üzemeltető a Hirdetők által megrendelt, díjköteles szolgáltatásokról a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelő számlát állít ki és küld el a Hirdetők által a kezelőfelületen megadott e-mail címre.

**5.3.1.** A számla kiegyenlítése a Szolgáltató számlájára történő teljesítéssel lehetséges.

**5.4.** A díjfizetés akkor minősül teljesítettnek, ha azt a Szolgáltató bankszámláján hiánytalanul jóváírták.

**5.5.** Nem teljes hónap vagy fizetési periódus teljesítése esetén a számlázott összeg a ténylegesen teljesített Szolgáltatás alapján arányosan csökkentett összeg lesz.

**5.6.** A számla késedelmes kiegyenlítése esetén – ettől eltérő megállapodás hiányában – a Szolgáltató a mindenkor jegybanki alapkamat kétszeresét kitevő késedelmi kamatot számít fel a késedelem időtartamára, valamint a behajtással felmerülő költségeket is a Felhasználóra hárítja.

**5.7.** Amennyiben a Megrendelő a számlát alapos indok nélkül a fizetési határidő lejártáig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató jogosult – elektronikus fizetési értesítés, illetve felszólítás küldését követően – a Felhasználó további Szolgáltatásait részleges vagy teljes mértékben korlátozni, illetve újabb megrendelésének elfogadását megtagadni. Az ebből eredő kárért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

**5.8.** Pénykveteléseinek behajtása érdekében a Szolgáltatónak jogában áll a hosszabb és költségesebb peres eljárás helyett jogi úton fizetési meghagyás kibocsátását kérni, mely jogerőre emelkedése esetén bírósági ítéletként viselkedik. Ennek alapján, önkéntes teljesítés hiányában (előzetes peres eljárás nélkül) a Szolgáltató javára bírósági végrehajtás kérhető.

**5.9.** Kedvezményes Szolgáltatás esetén a szerződés lejártá előtti felmondás esetén az időarányos, nem kedvezményes összeg képezi az elszámolás alapját.

**5.10.** Határozatlan idejű szerződés esetén a szerződést bármely fél egyoldalúan felmondhatja. A felmondásra irányuló szándékot legkésőbb a számlázási periódus lejártá előtt öt nappal a felek tudomására kell hozni.

**5.11.** Szolgáltatást visszamenőleges hatállyal felmondani nem lehet. A Szolgáltatás felmondása leghamarabb az utolsó kiszámlázott periódus után lesz érvényes. Felhasználó kifejezetten tudomásul veszi, hogy Kreditek a szerződés fennállásának ideje alatt használhatóak fel, a fel nem használt kreditek a szerződés megszűnésével hatályukat veszítik és törlésre kerülnek.

## **6. Az Ingatlannet Honlapon található ingatlanstatisztikák és statisztikai adatbázisok szerzői jogi védelme és felhasználásának szabályai**

**6.1.** Az ingatlanet.hu/statisztikák valamint ingatlanet.hu/blog aloldalon található minden tartalom, statisztika, illetve letölthető adatbázis, valamint ezek struktúrája, megjelenése az Üzemeltető kizárólagos szellemi tulajdonát képezi és a magyar szerzői jogi törvény, valamint a vonatkozó nemzetközi szerződések oltalma alá esik. Az oldalon elérhető ingatlanpiaci statisztikák, információk, valamint ingatlanstatisztikai adatbázisok és blog oldalon megjelenített bejegyzések tartalma, elemei a forrás pontos megjelölésével és hyperlinkkel történő hivatkozásával, az Üzemeltető előzetes engedélye nélkül, szabadon felhasználhatóak, illetve ezen statisztikákra, tartalmakra mutató linkek szabadon elhelyezhetőek azzal, hogy a felhasználó tudomásul veszi, hogy a szabad felhasználás nem terjed ki ezen tartalmak, illetve azok elemeinek módosítására, reprodukálására, saját kereskedelmi, vagy üzleti célzattal való felhasználására, terjesztésére. A felhasználó az adatbázis adatait harmadik fél számára nem biztosíthatja semmilyen ingyenes vagy fizetős szolgáltatásként vagy termékként, kivéve, ha erről előzetesen írásban, kifejezetten megállapodott az Üzemeltetővel. A méltatlan környezetbe elhelyezett linkhivatkozás, illetve tartalom felhasználása ellen Üzemeltető kifogást emelhet, mely esetben a felhasználó köteles az Üzemeltető szellemi tulajdonába tartozó mindennemű tartalmat eltávolítani! Üzemeltető teljes körűen kizárja bárminemű felelősségét az oldalon található statisztikák, és statisztikai adatbázisok adatainak pontosságáért, azok felhasználása más személyek által csakis a felhasználó saját felelőssége mellett történik.

## **7. Adatvédelem**

A részletes adatvédelmi rendelkezések az [Adatkezelési Szabályzatban](#) találhatóak. A Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött szerződés bármely okból történő megszűnése – a Felhasználó erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatának hiányában – nem eredményezi a Szolgáltató (illetve a Bank360 Csoport) részére adott adatkezelési hozzájáruláson alapuló adatkezelés automatikus megszüntetését.

Szigorúan tilos az Ingtatlannet Felületen közzétett elérhetőségek, úgymint postai címek, telefonszámok, valamint e-mail címek felhasználása előzetesen nem kért információs anyagok küldésére. Ezen tilalom megszegése jogi következményeket von maga után, például az ún. spam-mailek feladói ellen.

## 8. Panaszkezelési Szabályzat

8.1. A panasz bejelentésének módjai

8.1.1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) Szolgáltató – 1061 Budapest Andrásy út 10.

ab) nyitvatartási idő: hétfőn 10 órától -12 óráig

b) telefonon:

ba) telefonszám: +36-1 817 0103

bb) hívásfogadási idő: hétfőn 10 órától -12 óráig

8.1.2. Írásbeli panasz:

a) postai úton: Szolgáltató – 1061 Budapest Andrásy út 10.

b) elektronikus levélben: [panaszkezeles@bank360.hu](mailto:panaszkezeles@bank360.hu)

8.1.3. A Felhasználó eljárhat meghatalmazott útján is:

Amennyiben a Felhasználó meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Azonban amennyiben az ügy körülményei indokolják a Szolgáltató saját hatáskörben hozott döntése alapján előírhatja a Felhasználó által adott meghatalmazás ügyvéd által ellenjegyzett okiratba, vagy közokiratba történő foglalását. A meghatalmazással szemben elvárás, hogy az pontosan tartalmazza a Felhasználó, mint meghatalmazó és a meghatalmazott személyazonosító adatait, a meghatalmazáson alapuló képviseleti jogosultság tartalmát és terjedelmét, különösen, de nem kizárólagosan a meghatalmazással érintett ügy azonosító adatait, a meghatalmazás esetleges időbeli és egyéb korlátait, stb. Az előző követelményeknek meg nem felelő meghatalmazást a Szolgáltató nem fogadja el.

8.2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

8.2.1. Szóbeli panasz:

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel. A Szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét, hogy

panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató 1 évig őrzi meg. A Szolgáltató a Felhasználó erre vonatkozó kérése esetén biztosítja, hogy a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen a Felhasználó rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a Felhasználó a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A személyesen közölt szóbeli panasz esetén készült jegyzőkönyv egy másolati példányát a Szolgáltató a Felhasználó részére átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldi meg azt a Felhasználónak. Ebben az esetben a



panaszra adott, indokolással ellátott választ a Szolgáltató a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg a Felhasználónak.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Felhasználó neve,
- b) a Felhasználó lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a Felhasználó panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Felhasználó panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Felhasználó aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

8.2.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kerül megküldésre a Felhasználónak.

8.3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Felhasználótól:

- a) neve,
- b) ingatlan.net.hu bejelentkezési név, illetve egyéb a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó azonosító,
- c) lakcíme, levelezési címe
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Felhasználó igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Felhasználó birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró Felhasználó esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Felhasználó adatait a Szolgáltató a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

8.4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó - a panasszal érintett tevékenységtől függően - a 9. pontban megjelölt területileg illetékes Felügyeleti Hatóságokhoz fordulhat.

8.5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Szolgáltató nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának vagy email esetén az elektronikus levél elküldésének dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató három évig őrzi meg.

## 9. Területileg illetékes Felügyeleti Hatóságok

A Szolgáltató által - jelen Általános Szerződési Feltételek alapján - nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő panaszkezelés esetén:

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó az alábbiakhoz fordulhat:

**Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Fogyasztóvédelmi Főosztály vezetője: Dr. Farkas Norbert,

Fogyasztóvédelmi Osztály vezetője: dr. Tóth Gábor

Fogyasztói Kapcsolatok Osztály vezetője dr. Ütő Kristóf Benjámin

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefonszám: +36-1 450-2598

E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@bfkh.gov.hu

**Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Tájékoztatás a hatósági panaszügyintézésről

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő Felhasználó bírósághoz fordulhat.**

1. melléklet

**Felmondási nyilatkozatminta**

(a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján)

(csak a szolgáltatási szerződésre vonatkozó felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:<sup>1</sup>

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:<sup>2</sup>

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:<sup>3</sup>

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

---

<sup>1</sup> Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és - ha van - telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.

<sup>2</sup> Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése

<sup>3</sup> A megfelelő jelölendő