



# rendszerinformatika

IT INFRASTRUKTÚRA SZOLGÁLTATÁS

## Kintlévőség Kezelési Szabályzat

Hatályos: 2024. december 1-től  
Verzió:1.4

## Szabályzat célja

Kintlévőség kezelési szabályzat (röviden: KKSZ) rögzíti és szabályozza a Rendszerinformatika Zrt. kintlévőségei kezelésének érdekében alkalmazott intézkedéseit, az alábbiak szerint:

- Kapcsolattartás és tájékoztatási kötelezettség
- Befizetések és átutalások könyvelése
- A fizetési határidő lejártát követő szolgáltatói lépések
- Szolgáltatás korlátozása díjtartozás okán
- Kereskedelmi hitelkeret visszavonása
- Fizetési halasztás és Díjreklamáció
- Kintlévőségekkel kapcsolatban felmerülő díjak
- Hitelminősítés és Hitelbiztosítás

Hivatkozott dokumentumok elérhetősége

Adatkezelési tájékoztató: <https://rendszerinformatika.hu/adatkezezes/>

ÁSZF és ÁKKF: <https://rendszerinformatika.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>

## Kapcsolattartás és tájékoztatási kötelezettség

Az értesítések elsősorban e-mailben kerülnek kiküldésre, a szolgáltatási szerződés mellékleteként megadott számlaküldési címre, ezért az adatokban történő bármilyen változásról a lehető leghamarabb, de maximum 8 napon belül értesíteni szükséges a Rendszerinformatika Zrt. Gazdasági Osztályát. A törzsadatokban való változás bejelentése új Adatbejelentő lap kitöltésével, cégszerűen aláírva a [kredit@ri.hu](mailto:kredit@ri.hu) email címre történő megküldésével lehetséges. Amennyiben az ÁSZF 8.1 pontjában meghatározott értesítést az Előfizető, illetve Megrendelő elmulasztja, úgy az értesítés elmaradásából származó többletköltségekért és károkért Előfizető, illetve Megrendelő tartozik felelősséggel.

Amennyiben akár a kintlévőséggel, akár a számla tartalmával kapcsolatban egyeztetésre van szükség, úgy az elsődleges egyeztetési csatorna a [kredit@ri.hu](mailto:kredit@ri.hu) email cím, illetve a késedelmes ügyhöz megnyílt kintlévőségkezelés céljából Vállalatirányítási rendszerben létrehozott jegy (a továbbiakban: Jira jegy). A Jira jegy elérhetőségéről az Előfizető/Megrendelő minden esetben elektronikus üzenetet kap a szerződéskötés során megadott számlaküldési címre.

## Befizetések és átutalások könyvelése

A könyveléssel kapcsolatos tudnivalók:

- A levelekben feltüntetésre kerül, hogy mely időpontig lekönyvelt tételek kerültek figyelembevételre.
- Díjtartozásnak számít minden az Előfizetővel, illetve Megrendelővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű számla, díjtétel.
- Kiegyenlítettnek akkor tekinthető a tartozás, amikor annak teljes összege- a kamatot és behajtási költségátalányt is ideértve- jóváírásként a Rendszerinformatika Zrt. számlájára megérkezik.
- Banki átutalás esetén legkorábban a számlán történő jóváírást követő nap, a bankszámlakivonat megérkezésének napján kerülnek a beérkező tranzakciók feldolgozásra.
- A fentiek miatt előfordulhat, hogy már beérkezett tételről megy ki értesítés. Ezen esetekben figyelmen kívül hagyhatók a kiküldött levélben foglaltak, kivéve a szolgáltatás korlátozás előtti utolsó felszólítás esetén. Szolgáltatás korlátozás előtt a folyamat megállítása érdekében az utalást követően haladéktalanul szükséges az igazolás megküldése a [kredit@ri.hu](mailto:kredit@ri.hu) címre.

## A fizetési határidő lejártát követő szolgáltatói lépések

Nem vitatott, elismert tartozás fizetési határidejének lejártát (a továbbiakban számla lejártát) követően a szolgáltató az alábbi intézkedéseket hozza.

Szolgáltatási számlák esetén

1. A lejárt napján tájékoztató e-mail értesítés küldése, mely tartalmaz minden nyitott számlát. – tartozás esedékessé válásának napja, azaz a 0. nap
2. Fizetési felszólítás és értesítés a várható jogkövetkezményekről– tartozás esedékessé válásától számított 8. és 12. nap

3. Fizetési felszólítás és értesítés szolgáltatás korlátozásának várható idejéről a jogkövetkezmények megjelölésével a -tartozás esedékessé válását követő 18. nap
4. A szolgáltatás korlátozási jogának a megnyílása és egyben értesítés Szolgáltatás korlátozásáról és felmondás várható időpontjáról az ÁSZF 6.3.1. pontja és a jelen szabályzat szerint – tartozás esedékességét követő 23. naptól
5. Ismételt felszólítás a tartozás kiegyenlítésére és értesítés a várható jogkövetkezményekről – tartozás esedékessé válását követő 30. nap.
6. Szerződés lezárása rendkívüli felmondással –legkorábban a tartozás esedékessé válásától számított 38. naptól
  - o A szerződést a Szolgáltató rendkívül felmondással megszünteti. ÁSZF 7.3.3.
  - o A fennmaradó díjak egy összegben kiszámlázásra kerülnek. ÁSZF 7.5.1.
  - o A teljes tartozás átadásra kerül a hitelbiztosító és a Szolgáltató által megbízott ügyvédi iroda részére.

#### Kereskedelmi számlák esetén

1. A lejárat napján tájékoztató e-mail értesítés küldése, mely tartalmaz minden nyitott számlát. – tartozás esedékessé válásának napja, azaz a 0. nap
2. Fizetési felszólítás és értesítés a várható jogkövetkezményekről, a Kereskedelmi hitelkeret terhére történő szállítások felfüggesztése a 8. napon! – tartozás esedékessé válásától számított 8. és 12. nap.
3. Fizetési felszólítás megküldése a jogkövetkezmények megjelölésével a -tartozás esedékessé válását követő 18. nap
4. A kereskedelmi hitelkeret megszüntetési jogának a megnyílása a – tartozás esedékességét követő 23. naptól
5. Ismételt felszólítás a tartozás kiegyenlítésére és értesítés a várható jogkövetkezményekről – tartozás esedékessé válását követő 30. nap.
6. Szerződés lezárása rendkívüli felmondással – tartozás esedékessé válásától számított 38. naptól
  - o A szerződést a Szolgáltató/RI rendkívül felmondással megszünteti.
  - o A teljes tartozás átadásra kerül a hitelbiztosító és a Szolgáltató/RI által megbízott ügyvédi iroda részére;
  - o A megbízott ügyvédi iroda megkezdi a Kereskedelmi és kivitelezési feltételek 3. pont. Fizetési feltételek szerinti eljárást, illetve megindítja az egyéb szükséges eljárásokat.)

## Szolgáltatás korlátozása díjtartozás okán

- Díjtartozás esetén-amennyiben az Előfizető által adott vagyoni biztosíték nem áll rendelkezésre- a szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen a forgalom korlátozására, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére kerülhet sor.
- Minden szerződés szerinti szolgáltatás akár együttesen is korlátozásra kerülhet.
- A szolgáltató mérlegelési jogkörében eljárva, eredménytelen egyeztetések esetén már a 23. napon, de legkésőbb a 30. napon él a korlátozási joggal.
- A korlátozás megszüntetése díjköteles. A tartozás (kamatok és behajtási költségátalány is ide értendő), valamint a visszaállítás díjának Szolgáltató számlájára való beérkezését követő maximum 72 órán belül kerül helyreállításra a szolgáltatás.
- Amennyiben a szolgáltatás(ok) korlátozásra került(ek), a visszaállítást követően 6 hónap késedelmes fizetés mentes kapcsolat esetén van lehetőség új szolgáltatás igénybevételére.
- A korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.
- A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás (internet-hozzáférési szolgáltatás és VoIP) korlátozása esetén az alábbiakat biztosítja:
  - a) az előfizető hívhatóságát,
  - b) a segélykérő hívások továbbítását,
  - c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
  - d) a hibabejelentőjének elérhetőségét,
  - e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).
- Az Adatközpontban biztosított Szolgáltatások esetében az áramszolgáltatás, hűtés és operátori szolgáltatás nem kerül korlátozásra, ugyanakkor az Adatközpontokból eszköz elvitelére a tartozás maradéktalan kiegyenlítéséig nincs mód.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére minimum a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

## Kereskedelmi hitelkeret megszüntetése

- 7 napot meghaladó késedelem esetén a Rendszerinformatika Zrt.-nek jogában áll a kereskedelmi hitelkeretet és a további szállításokat felfüggeszteni. Újabb szállítások a késedelem fennállta alatt csak előrefizetés mellett lehetségesek.
- Szolgáltató mérlegelési jogkörében eljárva, eredménytelen egyeztetések esetén már a 23. napon él a kereskedelmi hitelkeret megszüntetésének jogával;
- Kereskedelmi hitelkeret megszüntetését követően, amennyiben a késedelem rendezésre került, további szállítás csak előrefizetés mellett lehetséges.
- Ismételt kereskedelmi hitelkeret igénylésére a Szolgáltató egyedi mérlegelése alapján, de legkorábban a hitelkeret letiltását követően 6 hónap időben történő díjkiegyenlítés után van lehetőség.

## Fizetési halasztás és Díjreklamáció

### Halasztási kérelem

- Amennyiben a határidőre történő díjkiegyenlítés akadályba ütközik, a lejáratot követő 15. napig lehetőség van írásban fizetési halasztást kérni, ezt követően fizetési halasztás kérésére már nincs lehetőség.
- A fizetési halasztás kérelmének tartalmaznia kell egy átlátható és betartható fizetési ütemezési javaslatot, figyelembe véve, hogy a fizetési halasztás mértéke (póthatáridő) maximum az eredeti fizetési határidőtől számítva 30 napos lehet, és nem mentesít a késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól. A fizetési halasztás nem érinti a többi számla esedékességét.
- Az Ügyvédi felszólítást követően, illetve abban az esetben, ha a késedelem elérte a 30. napot, a fizetési határidő már nem módosítható, 8 napon belül a teljes tartozást ki kell egyenlíteni, ellenkező esetben jogi lépésekre kerül sor.

### Díjreklamáció

- Ha az Előfizető, illetve Megrendelő a Szolgáltató/RI által felszámított díj összegét vagy a számla tartalmát vitatja, úgy a Szolgáltató a bejelentést (Díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül kivizsgálja. Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult a szerződést felmondani.
- Amennyiben Előfizető, illetve Megrendelő a reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz/RI-hez, és a bejelentést a Szolgáltató/RI nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- A lejárt fizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.
- A Díjreklamáció az alábbi címen tehető meg: [kredit@ri.hu](mailto:kredit@ri.hu)
- A Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén a számla esedékességétől számított 1 éven túli reklamációt nem fogad be.
- Amennyiben a Díjreklamáció nem volt megalapozott, az Előfizető/Megrendelő a számla szerinti összeget, valamint a fizetési határidőtől számított késedelmi kamatot (és behajtási költségátalányt) köteles megfizetni a Rendszerinformatika Zrt. részére.

## Kintlévőséggel kapcsolatos díjak

### A késedelmi kamat

- Késedelmi kamat mértéke a törvényben meghatározott, a késedelembe esés félévének első napján érvényes jegybanki alapkamat + 8% (Ptk. 6:155. § (1) bekezdés).
- Minden késedelmes teljesítés esetén a törvényi előírásoknak megfelelő késedelmi kamat kerül felszámításra.
- A póthatáridők, a lejáraton belüli díjreklamációt kivéve, a késedelem jogkövetkezményei alól nem mentesítenek.
- A kamatszámítás az érvényes jogszabály szerint történik 5 nap türelmi idő figyelembevételével, de 5 napon túli késedelem esetén a késedelmes napok számába a türelmi időt is beszámítva.
- A beérkezett tételek könyvelésénél cégünk minden esetben az alábbi törvényi előírásnak megfelelően jár el. A Ptk. 6:46. § szerint *„ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt – ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel – elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni.”*

- Amennyiben a fizetési halasztásban kért új határidő meghaladja az eredeti fizetési határidőtől számított 30 napot, a halasztási időszakra a hatályos késedelmi kamat mértékének megfelelő kamatot számolhatunk fel.

#### Egyéb díjakkal kapcsolatos szabályok

Amennyiben ügyvédi intézkedésre kerül sor és/vagy a késedelmes napok száma meghaladja a 15 naptári napot, az érintett számlákra vonatkozó behajtási költségátalány, és a további költségek minden esetben felszámításra kerülnek.

#### Díjtételek

- Fizetési felszólítás postai kiküldése: 2 000 Ft + áfa / db
- Szolgáltatás visszaállításának díja: 8 900 Ft + áfa / alkalom
- Domain visszaállítás díja: 5 000 Ft + áfa / domain
- Halasztási időszak kamata: a késedelembe esés félévének első napján érvényes jegybanki alapkamat + 8%
- Behajtási költségátalány törvény szerint: 40 EUR / késedelem (tartozás / számla / kiegyenlítés)

#### Kamat elengedése, egyedi elbírálás, további kedvezmények

- A késedelmi kamat elengedése/törlése naptári évente egyszer kérhető méltányosságból, ezen felül kizárólag indokolt esetben (pl. bizonyított késedelmes kézbesítés) kerül felülvizsgálatra.
- A késedelmi kamat elengedése minden Előfizető/Megrendelő esetében egyedi elbírálás alá esik, melyet befolyásol a késedelem mértéke, az összeg nagysága, az éven belüli késedelmes fizetések száma, és a késedelemmel kapcsolatos kommunikáció eredményessége.
- Bármilyen további kedvezmény, vagy hosszabb fizetési határidő beállításának alapfeltétele minden addigi tartozás rendezése.
- Bármilyen engedménnyel és törléssel kapcsolatos kérést a [kredit@ri.hu](mailto:kredit@ri.hu) email címre várjuk.

## Hitelminősítés és Hitelbiztosítás

#### Hitelkeret

Megrendelőink esetén vevőminősítés alapján hitelkeret állítható be. A hitelkeret lejáratára egy év.

#### Hitelminősítés

A hitelkeret megítéléséhez alkalmazott kockázatelemzési eljárás kiterjed az Előfizető, illetve Megrendelő Szolgáltatónál igénybe vett szerződésállományára, nyilvánosan elérhető pénzügyi mutatóira, és lényeges része a számlatartozások, fizetések rendszerességének vizsgálata. A fizetési fegyelem vizsgálat során a 30 napon túli kintlévőségeket kifejezetten negatívan értékeljük. A 30 napon túli, lejárt számlatartozással rendelkező, magas kockázati kategóriába sorolt Megrendelő részére további eszközök kihelyezése, egyéb szolgáltatás igénybe vétele, további kereskedelmi áru vagy licence szállítása nem javasolt.

A hitelkereteink és késedelmes kintlévőségeink minden esetben következetesen és szigorúan kezeljük. A kintlévőség kezelési szabályzatunkban leírt lépések végrehajtása, részben finanszírozói elvárások teljesítése érdekében, részben a szolgáltatásaink üzembiztonsága miatt is kiemelten fontos és elvárt. A szabályzatban leírt lépésektől való eltérésre nincs lehetőség, csak a fentiekben leírt halasztási lehetőségek kérhetők.

A hitellimit megállapítását és kezelését vevőbiztosítói közreműködéssel egészítjük ki.

Biztosító ügyfeleként kötelezettséget vállaltunk arra, hogy teljes vevőkörünkre biztosítási fedezetet igénylünk, függetlenül a Megrendelőink valós vagy vélt hitelképességétől, illetve fizetési szokásaitól.

Ennek érdekében saját mérlegelési jogkörében eljárva, de elsősorban kiemelt, nagy összegű limitigények vagy nyilvános adatok hiánya esetén a Biztosító Megrendelőinkről részletes cégelemzést készíthet. Ehhez a Megrendelőink közreműködésére is szükség lehet, ezért kérjük, hogy amennyiben megkeresés érkezik a Vevőbiztosító munkatársaitól, szíveskedjenek együttműködni a minősítés érdekében, a kért pénzügyi információkat megadni részünkre.

Amennyiben a szükséges adatok hiányoznak egy cégről, úgy a hitelminősítés során egyáltalán nem, vagy alacsony mértékben kapunk hitellimitet szállításainkhoz. Ennek következménye lehet, hogy csökkentenünk

kell a szállításaink mennyiségét az adott Megrendelő felé, illetve meg kell változtatnunk a fizetési feltételeket.

Az Önök által szolgáltatott adatokhoz kizárólag a Coface Magyarország alkalmazottai férhetnek hozzá. Az Önök kérésére az átadott információt üzleti titokként kezelik.

A hitelbiztosítási szerződés nem csak a követelések biztosítására szolgál, hanem komplett követelésmenedzsmentet jelent. A vevőminősítés és kockázatelemzés során pontos képet kapunk jelenlegi és potenciális ügyfeleink pénzügyi teljesítőképességéről, a hitelbiztosító segítséget nyújt a lejárt kintlévőségek érvényesítésében, behajtásában is.

#### Hitelbiztosítás

Kintlévőségeink kezelésében 2021.04.22-től együttműködő partnerünk a Coface Magyarország.

Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur Magyarországi Fióktelepe

1134 Budapest, Váci út 45. H. ép. 7. em.

Adószám: 22101226-2-41

Céggjegyzékszám: 01-17-000308

Telefonszám: [+36 1 299 20 70](tel:+3612992070)