

## ENGLISH BELOW

---

**Frissített verzió: 2024.12.16.**

Az Egyetemi Chatbot használati feltételei ("Használati feltételek") meghatározzák azokat a feltételeket, amelyek mellett Ön hozzáférhet és használhatja a Budapesti Metropolitan Egyetem (Szolgáltató) által működtetett Egyetemi Chatbotot és az összes biztosított funkciót (a továbbiakban együttesen "Szolgáltatások"), amik együttesen lehetővé teszik a Felhasználók számára, hogy kérdéseiket feltegyék és információt gyűjtsenek az Egyetem képzéseiről, működéséről és tanulmányaikhoz kapcsolódó intézményi szolgáltatásokról.

A Szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel vagy annak használatával, Ön elfogadja, hogy a jelen Felhasználási feltételek kötelező érvényűek. A Felhasználó vállalja, hogy rendelkezik a Szolgáltatásokhoz való hozzáféréshez és annak használatához szükséges jogi képességgel és eszközökkel, és elismeri, hogy elolvasta, megértette és korlátozás és fenntartás nélkül elfogadta a Felhasználási feltételeket, amelyek az Adatvédelmi irányelveken túlmenően érvényesek.

Kérjük, hogy a Szolgáltatások használata előtt figyelmesen olvassa el a jelen Felhasználási feltételeket. Ha nem ért egyet a jelen Felhasználási feltételekkel, kérjük, ne használja a Szolgáltatást. Jelen Felhasználási feltételeket időnként frissíthetjük, ezért javasoljuk, hogy rendszeresen ellenőrizze, hogy tisztában legyen a változásokkal. Azzal, hogy az ilyen módosításokat követően továbbra is használja Szolgáltatásainkat, azokat önmagára nézve kötelezőként fogadja el és beleegyezik azokba.

### 1. Jogi nyilatkozat

A szolgáltatást a Budapesti Metropolitan Egyetem nyújtja:

- Székhely: Budapest, 1148 Nagy Lajos király útja 1-9.
- Intézményi azonosítószám: FI33842
- Adószám: 18172636-2-42
- E-mail: mail@metropolitan.hu
- Telefonszám: +36 1 273 3090

Adattárhely szolgáltatást DigitalOcean platform nyújtja:

- Tárhelyszolgáltató székhelye: 101 Avenue of the Americas, New York, NY 10013, USA.

Chatbot üzemeltetést és fejlesztést a Daskalos Consulting Kft. biztosítja:

- Székhely: 6000 Kecskemét, Sárospatak utca 15.
- Adószám: 32064313-2-03

### 2. Fogalommeghatározások

A jelen Szerződésben használt és nagybetűvel kezdődő kifejezések, akár egyes, akár többes számban, a következő jelentéssel bírnak:

- Felhasználó: Olyan természetes személy, aki hozzáfér a Szolgáltatáshoz és akire a személyes adatok vonatkoznak. Kivéve az Adminisztrátorokat és aki hozzáférhet a Szolgáltató által nyújtott Chatbothoz az Adminisztrátor által biztosított hitelesítési adatokkal.
- Felhasználói tartalom: a Felhasználó által a Szolgáltatásokon belül vagy azon keresztül létrehozott, megosztott bármely tartalom, beleértve a Felhasználóra vonatkozó információkat, személyes adatokat és egyéb tartalmakat.
- GDPR (Általános Adatvédelmi Rendelet): Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése

tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

- Egyetemi chatbot: A Daskalos Consulting Kft. által fejlesztett és a Budapesti Metropolitan Egyetem által biztosított egyetemi chatbot, amely lehetővé teszi a Felhasználó számára a Szolgáltatások igénybe vételét.
- Szolgáltatás tartalma: minden adat, szöveg, információ, név, e-mail cím, telefonszám és egyéb tartalom vagy anyag, amely a Szolgáltatások során elérhetővé válik a Felhasználó megosztása által.
- Szolgáltatás: jelenti az Egyetemi Chatbotot és az ahhoz biztosított és az Általános Szerződési Feltételekben leírt összes funkciót.

### 3. Szolgáltatási feltételek

A Szolgáltatási feltételek a Szolgáltatáshoz való első hozzáféréskor lépnek hatályba a használat teljes időtartamára.

### 4. Szolgáltatások leírása

A Szolgáltatások célja, hogy minden felhasználó – legyen az jelenlegi vagy leendő hallgató, egyetemi munkatárs, oktató, szülő, vagy bármely érdeklődő – egyszerűen és gyorsan hozzáférhessen az Egyetemmel kapcsolatos információkhoz, illetve támogassa őket az adminisztratív vagy tájékoztató teendőikben egy mesterséges intelligencián alapuló chatbot segítségével. A Szolgáltatás az Egyetem weboldalán keresztül nyíltan elérhető, és az alábbi funkciókat biztosítja:

- **Valós idejű tájékoztatás:** A chatbot azonnali válaszokat biztosít az egyetemi élethez és tanulmányi ügyekhez kapcsolódó leggyakoribb kérdésekben, például beiratkozás, tantárgyfelvétel, vizsgajelentkezés, ösztöndíjak vagy diákhitel lehetőségei témakörében.
- **Ügyintézési folyamatok támogatása:** A chatbot útmutatást nyújt különböző adminisztratív folyamatokhoz, például kérvények benyújtásához, igazolások és hivatalos dokumentumok letöltéséhez, valamint időpontfoglalásokhoz az ügyfélszolgálatnál.
- **Határidők és események nyomon követése:** A felhasználók tájékoztatást kérhetnek a fontos határidőkről, például tandíjfizetés, pályázatok beadása, vizsgajelentkezés vagy egyetemi események dátumairól.
- **Helyszininformációk elérése:** A chatbot segít eligazodni az egyetemi campuson, beleértve az épületek, könyvtárak, ügyfélszolgálati irodák, oktatási helyszínek és más szolgáltatópontok pontos elhelyezkedésének megadását.
- **Segítség érdeklődőknek és szülőknek:** A leendő hallgatók és szülők számára a chatbot átlátható információkat biztosít a felvételi folyamatról, a képzési lehetőségekről, az egyetemi élet részleteiről és a hallgatóknak nyújtott támogatásokról.
- **Technikai és informatikai segítségnyújtás:** A hallgatók kérdéseikkel a chatbothoz fordulhatnak az egyetem digitális platformjainak használatával kapcsolatban, például e-learning rendszerekhez való hozzáférés, jelszó-visszaállítás vagy Wi-Fi-beállítások témájában.

Ezek a szolgáltatások lehetővé teszik, hogy az egyetem minden érdeklődő és érintett csoport számára könnyebben elérhetővé és átláthatóvá váljon, miközben hatékonyabbá teszik az adminisztratív és információs folyamatokat.

A jelen Általános Szerződési Feltételek szabályozzák a Szolgáltatás egyes összetevőinek használatát.

### 5. Hozzáférés a szolgáltatáshoz

A Szolgáltatás elérhető az alábbi weboldalon keresztül: <https://www.metropolitan.hu>

#### 5.1. A szolgáltatáshoz való hozzáférés feltételei

A Szolgáltatások eléréséhez a Felhasználónak:

- Gondoskodnia kell az internet-hozzáférésről saját költségén;
- Biztosítson minden olyan berendezést, amely az internetkapcsolathoz szükséges;

A Szolgáltató nem garantálja vagy szavatolja a Szolgáltatások mindenkor, illetve az alábbi körülmények által okozott helyzetek időtartama alatti működőképességét:

- A nyilvános internetes infrastruktúra, hálózatok vagy szerverek kimaradása;
- A Felhasználó berendezéseinek, rendszereinek vagy helyi hozzáférési szolgáltatásainak bármilyen meghibásodása;
- A szolgáltatás korábban ütemezett karbantartása; vagy
- A Szolgáltató ellenőrzésén kívül eső olyan események időtartama alatt, mint a sztrájkok, zavargások, felkelés, tüzek, árvizek, robbanások, háború, kormányzati intézkedések, munkaügyi feltételek, földrengések, természeti katasztrófák, vagy az internetes szolgáltatások megszakítása olyan területen, ahol Szolgáltató vagy a Felhasználó szervertől részben vagy egészben található

Beleegyezik abba, hogy a Szolgáltató által biztosított vagy jóváhagyott interfészekon kívül semmilyen más módon nem fér hozzá a Szolgáltatásokhoz.

Tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató saját belátása szerint bármilyen okból bármikor megtagadhatja Öntől a Szolgáltatásokhoz való hozzáférést, továbbá a Szolgáltató nem vállal felelősséget bármely harmadik fél szolgáltató értesítéséért valamely ügyről, és nem vállal felelősséget az értesítés hiányából eredő következményekért.

A Szolgáltatások elérése és használata során a Felhasználó is felelősséggel tartozik az összes vonatkozó helyi jogszabály betartásáért.

### *5.2. Hozzáférési módok*

A Szolgáltatások igénybevételéhez a Felhasználónak nem szükséges felhasználói fiókot létrehoznia a <https://www.metropolitan.hu> felületen. A Szolgáltatás hozzáférést azonnal megkezdheti a chat ablak használatával.

A Szolgáltatás használatával Ön tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Budapesti Metropolitan Egyetem:

- A Felhasználó által közvetlenül megadott információkat tárolja (beszélgetés leírata, megosztott személyes adatok: e-mail cím, keresztnév, vezetéknév, telefonszám).
- A Budapesti Metropolitan Egyetem a tárolt adatokat kizárólag a Szolgáltatásokkal kapcsolatban használja fel, és azokat nem hozza nyilvánosságra és/vagy teszi közzé és/vagy osztja meg a Szolgáltatásoktól eltérő céllal.

### *5.3. Chatbot használata*

A jelen Felhasználási feltételek alapján igénybevett Szolgáltatások során a Felhasználó által megadott tartalmak a Felhasználó saját tulajdonában vannak, és bármikor kérheti azok törlését.

## **6. A szolgáltatás költsége**

A Szolgáltatás és a hozzáférés ingyenesen vehető igénybe minden Felhasználó számára.

## **7. Szellemi tulajdon**

### *7.1. A Szolgáltató szellemi tulajdon*

A Szolgáltatás és a Szolgáltatás tartalma a Szolgáltató vagy az Üzemeltető tulajdonát képezi és marad, és szerzői jog, adott esetben szabadalmi jogok, üzleti titok és egyéb szellemi tulajdonjogok által védett.

A Felhasználó nem szerezheti meg a Szolgáltató vagy az Üzemeltető a jogokat (beleértve, korlátozás nélkül, az összes szellemi tulajdonjogot, mint például a másolatokat, módosításokat, kiterjesztéseket és származékos műveket), kivéve, ha a jelen ÁSZF 7.2. pontja kifejezetten másként rendelkezik. A Szolgáltató fenntart minden szellemi tulajdonjogot a Szolgáltatás tárgyán.

A Szolgáltatással kapcsolatos tartalmak bármilyen formában és jelenlegi vagy jövőbeli adathordozón történő, teljes vagy részleges reprodukálása, megjelenítése, terjesztése, módosítása, adaptálása vagy fordítása szigorúan tilos, kivéve a Szolgáltatási feltételek által meghatározott keretek között vagy a Budapesti Metropolitan Egyetem előzetes kifejezett engedélyével. Ezen tartalmaknak a Budapesti Metropolitan Egyetem által nem kifejezetten engedélyezett bármilyen felhasználása a Felhasználási feltételek megsértésének és a szellemi tulajdonjogok megsértésének minősül.

### *7.2. A felhasználó használati joga*

A Felhasználó a Szolgáltatást és a Szolgáltatás tartalmát kizárólag a jelen Felhasználási feltételekben meghatározott módon és célokra használhatja.

### *7.3. A felhasználó kötelezettségvállalásai*

A Felhasználó kijelenti és szavatolja, hogy a Felhasználói Tartalomhoz fűződő valamennyi szellemi tulajdonjog az ő tulajdonában van, vagy hogy a Felhasználói Tartalom az e jogokkal rendelkező harmadik fél által a Felhasználónak adott licenc tárgyát képezi, olyan feltételek mellett, amelyek lehetővé teszik a Felhasználó számára, hogy ezeket az elemeket szabadon felhasználja és/vagy átadja a Szolgáltatás igénybevétele céljából, az Általános Szerződési Feltételekben leírt feltételek szerint. A Budapesti Metropolitan Egyetem nem tart igényt a Felhasználói tartalom tulajdonjogára.

A Felhasználó mentesíti a Budapesti Metropolitan Egyetemet minden olyan követelés vagy kereset alól, amelyet harmadik felek a jogaik megsértése miatt indítanak, ideértve többek között a nyilvánossághoz fűződő jogokat, a szerzői jogokat, a védjegyeket és/vagy más szellemi tulajdonjogokat vagy a felhasználói tartalomhoz fűződő egyéb jogokat.

A Szolgáltatás használatával a Felhasználó kijelenti és szavatolja, hogy a Felhasználó joghatósága szerint rendelkezik a jelen Felhasználási feltételek megkötéséhez szükséges joggal és cselekvőképességgel.

## **8. Felhasználói magatartási szabályok**

A Felhasználó köteles tiszteletben tartani a chatbot rendeltetésszerű használatát. A szándékos félrevezetésre, túlzott rendszerterhelésre vagy visszaélésre irányuló tevékenység szigorúan tilos.

A Felhasználó nem fogalmazhat meg a chatbottal kapcsolatban olyan tartalmakat kérdések és kijelentések formájában a beszélgetés során, amelyek többek között a következőket tartalmazzák: (i) szexuális tartalmakat; (ii) obszcén, félrevezető, rágalmazó, becsületsértő, erőszakos, gyűlöletkeltő és/vagy törvénytelen tartalmakat vagy trágárságot; (iii) olyan tartalmakat, amelyek sértik bármely harmadik fél jogait, beleértve a szerzői jogot, a védjegyet, a magánéletet, a nyilvánosságot vagy más személyes vagy tulajdonjogot, vagy amelyek megtévesztőek vagy csalárdak; (iv) olyan tartalom, amely illegális vagy szabályozott anyagok, dohánytermékek, lőszerek és/vagy lőfegyverek használatát vagy értékesítését népszerűsíti; és (v) szerencsejáték, beleértve korlátozás nélkül bármilyen online kaszinót, sportfogadást ("Tiltott tartalom") a Szolgáltatáson keresztül.

A Felhasználó kizárólag nem kereskedelmi célból használhatja a Szolgáltatásokat. A Szolgáltatás vagy a Szolgáltatás Tartalmának bármilyen kereskedelmi, nyilvános vagy politikai célú felhasználása szigorúan tilos. A tiltott tevékenységek közé tartoznak többek között a következők: (1) illegális vagy csalárd tevékenységek; (2) valótlan állítások; (3) olyan használat, amely összetéveszthető a Budapesti

Metropolitan Egyetem vagy annak tisztségviselői vagy alkalmazottai hivatalos kommunikációjával; és (4) nyomtatott vagy elektronikus tömeges levelezés, spamelés, kereskedelmi szolgáltatásokra való felhívás.

A Szolgáltató és az Üzemeltető nem felel a rajta kívül álló okkal összefüggésben keletkezett hibákért és ezek következményeiért, ilyen lehet például az internetes hálózatban keletkezett technikai meghibásodás vagy kimaradás, bármilyen eredetű technikai leállás, szünet, mások által elhelyezett romboló alkalmazások vagy programok (különösen, de nem kizárólagosan: vírusok, makrók vagy hacker tevékenységek). Az információs rendszerek biztonságát sértő magatartások elleni védelem érdekében megtesz minden megfelelő, és a biztonságos adatkezelést elősegítő intézkedést.

## **9. Jelentés és moderálás**

A Budapesti Metropolitan Egyetem nem köteles általánosságban figyelemmel kísérni a Felhasználói Tartalmakat, és nem köteles kivizsgálni, hogy a tények vagy a körülmények jogellenes tevékenységeket fednek-e fel.

Az ilyen tartalmakról való tudomásszerzés akkor tekintendő megtörténtnek, amikor a Szolgáltató a következőkről értesül:

- a chat beszélgetés dátuma;
- a vitatott Felhasználó személyazonossága (amennyiben elérhető);
- a vitatott tények leírása (esetleg a kifogásolt tartalom képernyőképe);
- valamint az okok, amelyek miatt a tartalmat el kell távolítani.

Amennyiben az ilyen tartalomról tudomásszerzésre kerül sor, a Budapesti Metropolitan Egyetem fenntartja a jogot, hogy a Felhasználási feltételek megsértése miatt a Felhasználót tájékoztassa – amennyiben hallgatójáról vagy intézményi munkavállalójáról van szó –, hogy nem az egyetemi normáknak megfelelően használja az intézmény hivatalos kommunikációs csatornáját. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy saját ügykörében és mérlegelése alapján, reputációs vagy üzletpolitikai okból, emellett etikai megfontolások alapján megtegye a szükséges lépéseket a jövőbeli moderáció irányába.

## **10. Adatvédelem; titoktartás**

A Szolgáltatás használatával a Felhasználó által önként megadott személyes adatait – telefonszám, e-mail cím, keresztnév, vezetéknev - az adatvédelmi rendelet értelmében a Budapesti Metropolitan Egyetem gyűjtheti és kezelheti, az Adatvédelmi tájékoztatóban megfogalmazott pontoknak megfelelően.

A Budapesti Metropolitan Egyetem a Felhasználói Tartalmat bizalmas információként kezeli a jelen Felhasználási Feltételekkel és az Adatvédelmi irányelvekkel (GDPR) összhangban.

## **11. A szavatosság és a felelősség korlátozása; kártalanítás**

A chatbot működése internetkapcsolatot és technikai infrastruktúrát igényel. Az esetleges technikai hibákból, hálózati kimaradásokból vagy rendszerleállásokból eredő kellemetlenségekért a Budapesti Metropolitan Egyetem nem vállal felelősséget.

A Budapesti Metropolitan Egyetem nem vállal felelősséget a Felhasználó eszközének kompatibilitásáért, sem azért, ha a Felhasználó az internethálózattal kapcsolatos bármilyen technikai probléma vagy a Felhasználó számítógépes eszközeinek és berendezéseinek meghibásodása miatt nem tudja igénybe venni a Szolgáltatást.

A Budapesti Metropolitan Egyetem a chatbot által nyújtott információk és válaszok kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem minősülnek az Egyetem hivatalos állásfoglalásának vagy döntésének. Az Egyetem nem vállal felelősséget a chatbot által megadott információk pontosságáért, teljességéért vagy aktualitásáért. A hivatalos ügyek intézése és az Egyetem állásfoglalásainak beszerzése érdekében a Felhasználóknak az illetékes egyetemi osztályokhoz vagy hivatalos kapcsolattartókhoz kell fordulniuk.

A chatbot nem helyettesíti a személyes ügyfélszolgálatot, és nem alkalmas hivatalos kérések vagy kérvények benyújtására. A fontos ügyek és hivatalos dokumentumok elintézése érdekében a Felhasználónak az illetékes egyetemi részlegeket kell felkeresnie.

## **12. Külső weboldalak hivatkozása**

Az Egyetemi Chatbot tartalmazhat linkeket harmadik felek által üzemeltetett weboldalakra vagy más internetes forrásokra/hálózatokra, valamint harmadik felek szervereiről származó adatokra/információkra. A Budapesti Metropolitan Egyetem nem támogatja és nem vállal felelősséget a harmadik felek weboldalainak tartalmáért vagy használatáért, és nem tehető felelőssé az ilyen harmadik felek szerverein, külső forrásokon vagy internetes oldalakon elérhető tartalmak/adatok/eredmények használatából eredő vagy azzal kapcsolatos károkért, illetve azért a tényért, hogy megbízott az ilyen harmadik felek szerverein, külső forrásokban vagy internetes oldalakon elérhető tartalomban/adatokban/eredményekben.

Ha a Felhasználó harmadik fél webhelyeit vagy harmadik fél szerverein található tartalmakat használ, azt kizárólag a Felhasználó saját felelősségére teszi. A hivatkozások nem jelentik azt, hogy a Társaság kapcsolatban áll vagy társul bármelyik hivatkozott oldallal.

## **13. Kapcsolat**

A Felhasználási feltételekkel, különösen a Szolgáltatás használatával vagy bármilyen követeléssel kapcsolatos bármilyen kérdés esetén kérjük, hogy írjon az [mail@metropolitan.hu](mailto:mail@metropolitan.hu) címre.

A Felhasználó ezeket az elérhetőségeket használhatja bármilyen technikai támogatási kérés esetén.

## **14. Egyéb**

Panaszkezelés: A Felhasználók, vagy a nevükben érvényes meghatalmazás alapján eljáró képviselőjük jogosultak panasz, kérdés, kérés benyújtására az [mail@metropolitan.hu](mailto:mail@metropolitan.hu) e-mail címen. Szolgáltatónak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldenie elektronikus úton a Felhasználónak. A panaszt benyújtó Felhasználó adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve magyar. Külföldi és a magyar nyelvet nem beszélő Felhasználó által kezdeményezett panaszügyben Szolgáltató - a Felhasználó által értett nyelven beszélő - munkatársa köteles részt venni és az ügyfél részére nyelvi segítséget biztosítani. A Felhasználó kérelmet nyújthat be az Európai Bizottság által javasolt online vitarendezési platformon, amely a következő címen érhető el: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

A jelen Felhasználási feltételek és az az alapján létrejött szerződésre a magyar jog előírásai irányadók.

A felhasználási feltételek módosítása. A jelen Felhasználási feltételek időről időre változhatnak. Szolgáltató a változást a módosított Felhasználási feltételekkel azonos helyen teszi közzé. A Szolgáltatás vagy a Szolgáltatás bármely tartalmának a Felhasználási feltételek új verziójának hatályba lépését követő használata a módosított Felhasználási feltételek elfogadásának minősül.

Ha a jelen Felhasználási feltételek bármely rendelkezése érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak minősül, az adott rendelkezés a végrehajthatatlanság mértékéig törlésre kerül, és nem érinti a többi rendelkezés érvényességét vagy végrehajthatóságát. A jelen Felhasználási feltételek, beleértve az Adatvédelmi irányelveket is, a Felhasználó és a Budapesti Metropolitan Egyetem közötti teljes egyetértést és megállapodást tartalmazzák a jelen feltételek tárgyát illetően.

A Felhasználó és a Budapesti Metropolitan Egyetem között elektronikusan közölt elektronikus dokumentumok a papíralapú dokumentumokkal azonos bizonyító erővel rendelkező dokumentumnak minősülnek. Az alkalmazandó joggal összhangban hű és tartós másolatnak minősülhetnek, így a Felhasználó felkérést kap, hogy azokat megőrizze.

A Budapesti Metropolitan Egyetem semmilyen esetben sem vonható felelősségre a szerződéses kötelezettségeinek olyan megszegéséért, amely az alkalmazandó jogban és a vonatkozó joggyakorlatban meghatározott vis maior eseményből ered.

**Updated version: 16.12.2024.**

The University Chatbot Terms of Use ("Terms of Use") set forth the terms and conditions under which you may access and use the University Chatbot operated by the Budapest Metropolitan University (the "Service Provider") and all of the features provided (collectively, the "Services"), which together allow Users to ask questions and collect information about the University's courses, operations and institutional services related to their studies.

By accessing or using the Services, you agree to be bound by these Terms of Use. You agree that you have the legal capacity and means to access and use the Services and acknowledge that you have read, understood and accepted, without limitation or qualification, these Terms of Use, which are in addition to the Privacy Policy.

Please read these Terms of Use carefully before using the Services. If you do not agree to these Terms of Use, please do not use the Services. We may update these Terms of Use from time to time, so we encourage you to check back regularly to be aware of any changes. By continuing to use our Services following such changes, you accept and agree to be bound by them.

### **1. Legal notice**

The Service is provided by the Budapest Metropolitan University:

- Headquarters: Budapest, 1148 Nagy Lajos király útja 1-9.
- Institutional identification number: FI33842
- Tax number: 18172636-2-42
- E-mail: mail@metropolitan.hu
- Telephone number: +36 1 273 3090

Data warehouse service provided by DigitalOcean platform:

- Data Repository Provider's registered office is 101 Avenue of the Americas, New York, NY 10013, USA.

Chatbot operation and development is provided by Daskalos Consulting Ltd:

- Headquarters: 6000 Kecskemét, Sárospatak street 15.
- Tax number: 32064313-2-03

### **2. Definitions**

Capitalised terms used in this Contract, whether singular or plural, shall have the following meanings:

- **User:** a natural person who accesses the Service and to whom Personal Data relates. Except for Administrators and who may access the Chatbot provided by the Service Provider with the credentials provided by the Administrator.
- **User Content:** any content created and shared by a User within or through the Services, including information, personal data and other content relating to the User.
- **GDPR (General Data Protection Regulation):** Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation)
- **University chatbot:** a university chatbot developed by Daskalos Consulting Ltd. and provided by the Budapest Metropolitan University, which enables the User to use the Services.



- Service Content: any data, text, information, name, email address, telephone number and other content or material that is made available through the Services by the User's sharing of the same.
- Service: means the University Chatbot and all features provided to it and described in the Terms and Conditions.

### 3. Terms of service

The Terms of Service will be effective upon first access to the Service for the entire duration of use.

### 4. Description of Services

The Services are designed to provide all users, whether they are current or prospective students, staff, teachers, parents or any other interested party, with easy and quick access to information about the University and to support them with administrative or orientation tasks through an artificial intelligence-based chatbot. The Service is openly available through the University's website and provides the following functionalities:

- **Real-time information:** the chatbot provides instant answers to the most common questions related to university life and academic matters, such as enrolment, course registration, exam registration, scholarships or student loan options.
- **Support for administrative processes:** the chatbot provides guidance on various administrative processes, such as submitting applications, downloading certificates and official documents, and booking appointments at the helpdesk.
- **Deadline and event tracking:** users can request information about important deadlines, such as dates for paying tuition fees, submitting applications, registering for exams or university events.
- **Accessing location information:** the chatbot helps you navigate around the university campus, including the exact location of buildings, libraries, customer service offices, teaching venues and other service points.
- **Help for prospective students and parents:** the chatbot provides prospective students and parents with transparent information on the admissions process, training opportunities, details of university life and student support.
- **Technical and IT assistance:** students can ask the chatbot questions about using the university's digital platforms, such as accessing e-learning systems, password reset or Wi-Fi settings.

These services will make the University more accessible and transparent for all interested and affected groups, while making administrative and information processes more efficient.

These Terms and Conditions govern the use of the Service components.

### 5. Access to the Service

The Service is accessible via the following website: <https://www.metropolitan.hu>

#### • 5.1 Access conditions to the Service

To access the Services, the User must:

- Provide Internet access at their own expense;
- Provide all equipment necessary to connect to the Internet;

The Service Provider does not guarantee or warrant the operability of the Services at any time or for the duration of any of the following circumstances:

- Failure of public Internet infrastructure, networks or servers;
- Any failure of the User's equipment, systems or local access services;
- Any previously scheduled maintenance of the service; or
- During the duration of any event beyond the control of the Service Provider, such as strikes, riots, insurrection, fires, floods, explosions, war, governmental action, labor conditions, earthquakes, natural disasters, or interruption of Internet services in an area where the Service Provider or User's servers are located in whole or in part

You agree not to access the Services by any means other than through interfaces provided or approved by the Service Provider.

You acknowledge and agree that the Service Provider may, in its sole discretion, deny you access to the Services at any time for any reason, and the Service Provider shall not be responsible for notifying any third party service provider of any matter and shall not be liable for any consequences of failure to notify such third party service provider.

In accessing and using the Services, you are also responsible for compliance with all applicable local laws.

#### *5.2. Access methods*

To use the Services, the User is not required to create a user account on <https://www.metropolitan.hu>. You can start accessing the Service immediately by using the chat window.

By using the Service, you acknowledge and agree that the Budapest Metropolitan University:

- Stores information provided directly by the User (chat transcript, shared personal data: email address, first name, last name, phone number).
- The Budapest Metropolitan University will use the stored data solely in connection with the Services and will not disclose and/or publish and/or share them for any purpose other than the Services.

#### *5.3. Use of the Chatbot*

The content provided by the User in the course of using the Services under these Terms of Use is the property of the User and the User may request its deletion at any time.

## **6. Cost of the Service**

The Service and access to it are free of charge for all Users.

## **7. Intellectual Property**

### *7.1. Intellectual property of the Service Provider*

The Service and the contents of the Service are and shall remain the property of the Service Provider or the Operator and are protected by copyright, patent rights, trade secrets and other intellectual property rights, as applicable.

The User may not acquire any rights from the Provider or the Operator (including, without limitation, all intellectual property rights, such as copies, modifications, extensions, and derivative works), except as expressly provided otherwise in Section 7.2 of these Terms and Conditions. The Provider reserves all intellectual property rights to the subject matter of the Service.

The reproduction, display, distribution, modification, adaptation, or translation of any content related to the Service, in any form and on any current or future data medium, whether in whole or

in part, is strictly prohibited, except within the scope defined by the Terms of Service or with the prior explicit permission of the Budapest Metropolitan University. Any use of such content not expressly authorized by the Budapest Metropolitan University shall constitute a violation of these Terms of Use and an infringement of intellectual property rights.

#### *7.2. User's Right to Use*

The User may use the Service and its content exclusively in the manner and for the purposes defined in these Terms of Use.

#### *7.3. User Commitments*

The User declares and warrants that all intellectual property rights related to the User Content are owned by them, or that the User Content is subject to a license granted to the User by a third party holding such rights, under conditions that allow the User to freely use and/or share these elements for the purpose of utilizing the Service as described in the Terms and Conditions. The Budapest Metropolitan University does not claim ownership of the User Content.

The User indemnifies the Budapest Metropolitan University against any claims or legal actions brought by third parties due to the infringement of their rights, including but not limited to rights of publicity, copyrights, trademarks, and/or other intellectual property rights or other rights related to the User Content.

By using the Service, the User declares and warrants that they have the legal right and capacity under their jurisdiction to enter into these Terms of Use.

### **8. User Conduct Rules**

The User must respect the intended use of the chatbot. Activities aimed at intentional deception, excessive system load, or abusive usage are strictly prohibited.

The User may not submit content in the form of questions or statements during interactions with the chatbot that include, but are not limited to: (i) sexual content; (ii) obscene, misleading, defamatory, libelous, violent, hateful, and/or illegal content or profanity; (iii) content that infringes the rights of any third party, including copyright, trademarks, privacy, publicity, or other personal or property rights, or that is misleading or fraudulent; (iv) content that promotes the use or sale of illegal or regulated substances, tobacco products, ammunition, and/or firearms; and (v) content related to gambling, including but not limited to online casinos or sports betting ("Prohibited Content") via the Service.

The User may use the Services exclusively for non-commercial purposes. Any commercial, public, or political use of the Service or its content is strictly prohibited. Prohibited activities include, but are not limited to: (1) illegal or fraudulent activities; (2) false claims; (3) usage that could be mistaken for official communication from the Budapest Metropolitan University or its officials or employees; and (4) mass mailings, spam, or calls to commercial services in printed or electronic form.

The Provider and the Operator are not liable for errors or consequences arising from causes beyond their control, such as technical failures or outages in the internet network, any technical downtime or interruption, or destructive applications or programs placed by others (including but not limited to viruses, macros, or hacker activities). Appropriate measures are taken to protect against behaviors that violate the security of information systems and to ensure secure data handling.

### **9. Reporting and Moderation**

The Budapest Metropolitan University is not obligated to monitor User Content generally or to investigate whether facts or circumstances reveal illegal activities.

Notification of such content is considered effective when the Provider receives the following information:

- the date of the chat conversation;
- the identity of the User in question (if available);
- a description of the disputed facts (potentially including a screenshot of the contested content);
- and the reasons why the content should be removed.

Upon becoming aware of such content, the Budapest Metropolitan University reserves the right to inform the User, in cases where the individual is a student or an employee of the institution, that their use of the institution's official communication channel does not align with university norms, due to a breach of the Terms of Use.

The Provider reserves the right, within its authority and discretion, to take necessary steps towards future moderation based on reputational, business policy, or ethical considerations.

#### **10. Data Protection; Confidentiality**

The personal data voluntarily provided by the User when using the Service—such as phone number, email address, first name, and last name—may be collected and processed by the Budapest Metropolitan University in accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR) and as outlined in the Privacy Policy.

The Budapest Metropolitan University treats User Content as confidential information in line with these Terms of Use and the GDPR-compliant Privacy Policy.

#### **11. Warranty and Liability Limitation; Indemnification**

The operation of the chatbot requires an internet connection and technical infrastructure. The Budapest Metropolitan University assumes no liability for any inconvenience caused by technical errors, network outages, or system failures.

The Budapest Metropolitan University is not responsible for the compatibility of the User's device or for any issues the User may face in accessing the Service due to internet-related technical problems or malfunctions of the User's computer equipment or devices.

The information and responses provided by the chatbot are for informational purposes only and do not constitute the University's official position or decision. The University is not liable for the accuracy, completeness, or timeliness of the information provided by the chatbot. For official matters and obtaining the University's position, Users must contact the relevant university departments or official representatives.

The chatbot is not a substitute for in-person customer service and cannot be used to submit official requests or applications. For important matters and official documentation, Users must reach out to the appropriate university departments.

#### **12. Links to External Websites**

The University Chatbot may contain links to third-party websites or other internet resources/networks operated by third parties, as well as data/information from third-party servers. The Budapest Metropolitan University does not endorse or accept responsibility for the content

or use of third-party websites, nor is it liable for any damages arising from or related to reliance on content/data/results available on such third-party servers, external resources, or websites.

If the User accesses third-party websites or content hosted on third-party servers, they do so at their own risk. The presence of links does not imply any affiliation or association between the University and the linked sites.

### **13. Contact**

For any questions related to the Terms of Use, particularly regarding the use of the Service or any claims, please email [mail@metropolitan.hu](mailto:mail@metropolitan.hu). The User may also use this contact information for any technical support inquiries.

### **14. Miscellaneous**

**Complaints Handling:** Users, or their representatives authorized on their behalf, are entitled to submit complaints, inquiries, or requests via email to [mail@metropolitan.hu](mailto:mail@metropolitan.hu). The Provider is required to send a written, reasoned response to the complaint within 30 calendar days of receiving it, via electronic means. The User's data submitted as part of the complaint process must be handled in accordance with Act CXII of 2011 on the Right to Informational Self-Determination and Freedom of Information. The complaint procedure will be conducted in Hungarian.

In cases initiated by foreign Users or Users who do not speak Hungarian, the Provider must ensure that an employee proficient in the User's language participates and provides linguistic assistance during the process.

Users may also submit a request via the European Commission's Online Dispute Resolution platform, available at: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**Governing Law:** These Terms of Use and any agreements arising under them are governed by Hungarian law.

**Modification of Terms of Use:** These Terms of Use may change from time to time. The Provider will publish any updates at the same location as the current Terms of Use. Continued use of the Service or any of its content following the effective date of the updated Terms of Use constitutes acceptance of the modified terms.

**Severability:** If any provision of these Terms of Use is found to be invalid or unenforceable, it shall be removed to the extent of its unenforceability, without affecting the validity or enforceability of the remaining provisions.

**Entire Agreement:** These Terms of Use, including the Privacy Policy, constitute the entire agreement between the User and the Budapest Metropolitan University regarding the subject matter herein.

**Electronic Documentation:** Electronic documents communicated between the User and the Budapest Metropolitan University shall have the same evidentiary value as paper-based documents. They may be considered faithful and durable copies under applicable law, and Users are encouraged to retain them.

**Force Majeure:** The Budapest Metropolitan University cannot be held liable for any breach of contractual obligations resulting from a force majeure event as defined by applicable law and legal practice.