GONDOSÓRA

Segítség egy gombnyomással!

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

a Gondosóra program vonatkozásában

Bevezető

1./ A Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság adatai

Cégnév:	**Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság** *(a továbbiakban: **„KSZK”**)*
Székhely:	1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/a B. lph. IV. emelet
E-mail:	info@gondosora.hu
Honlap:	www.gondosora.hu
Cégjegyzékszám:	01-09-380507
Adószám:	29137859-2-41

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei:
E-mail cím: info@gondosora.hu
Levelezési cím: 1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/a B. lph. IV. emelet.
Telefonszám: +36 1 445 0080
Ingyenes hívható zöldszám: +36 80 804 050
Hétfő-Péntek: 9:00-16:00 óra

2./ „Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program" elnevezésű projekttel összefüggésben a szolgáltató,

a 4iG Informatikai Zrt. adatai

Cégnév:	**4iG Informatikai Zrt.**
Székhely:	1037 Budapest, Montevideo utca 2/C
E-mail:	info@szolgaltatas-gondosora.hu
Honlap:	www.szolgaltatas-gondosora.hu
Cégjegyzékszám:	01-10-143072
Adószám:	32692231-2-41

a továbbiakban *„**Szolgáltató**”*.

Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy a **Szolgáltatást** változatlanul a 4iG Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság **nyújtja**.

3./ Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy a **Kormányablakoknál** továbbra is lehetőség van a **regisztrációs igény leadására.**

4./ A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ***„jelen ÁSZF”)*** **kizárólag a Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság által végzett tevékenységről** nyújt felvilágosítást (így például a Gondosóra programba történő bevonásról, regisztrációról stb.).

Abban az esetben, **ha a Szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötéssel vagy a Szolgáltatással összefüggő feltételekről** szeretne információt szerezni, akkor **kérjük, hogy lépjen kapcsolatba a Szolgáltatóval** (4iG Informatikai Zrt., email cím: info@szolgaltatas-gondosora.hu).

1./ Általános tudnivalók

1.1. A Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet *(röviden: **„NSZI”**)*, a SZIN Nonprofit Kft. *(röviden: **„SZIN”**)* és a Digitális Kormányzati és Projektmenedzsment Kft. *(röviden: **„DKF”**)* 2022. február 28. napján konzorciumi megállapodást kötött és támogatási kérelmet nyújtott be a Helyreállítási és Ellenállóképességi Terv keretében Projektindító támogatás a H – Egészségügyi komponenshez RRF-8.4.1-21 tárgyú felhívásra. A Nemzeti Hatóság 2022. május 31-én Támogatói Okiratot bocsátott ki, majd 2022. augusztus 22-én megkötésre került a Támogatási Szerződés. A támogatás felhasználásával került megvalósításra az RRF-8.4.1-21-2022-00001 azonosító számú, **„Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program”** című projekt *(a továbbiakban: **„Projekt”**)* 2025. december 31. napjáig terjedően.

A Projektre vonatkozó szabályok értelmében 2026. január 01. napjától 2026. december 31. napjáig a Projekt fenntartási ideje tart, amely időszak alatt a Projekt változatlan tartalommal megy tovább azzal a különbséggel, hogy teljes mértékben hazai támogatásból történik a finanszírozása. Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy ez a körülmény semmilyen formában nem érinti a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás ingyenességét, vagy a Szolgáltatás eddig megszokott magas színvonalú minőségét.

1.2. Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs programról szóló 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet (a továbbiakban: ***„Rendelet”)*** 1. §, és a 2. § (1)-(2), és (4) bekezdéseiben foglaltak alapján a SZIN Nonprofit Kft. **jogutódja a KSZK** (akkori cégnevén: Kormányzati Szoftverlicenc-gazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság) 2023.07.15. napjától a Gondosóra program megvalósítása vonatkozásában.
A feladatokhoz kapcsolódó szerződésekből eredő jogok és kötelezettségek 2023. július 15-i fordulónappal átszálltak a KSZK-re, és az e feladatokhoz kapcsolódó valamennyi, szerződésen alapuló jogviszonyban **2023. július 15. napjától a SZIN helyébe a KSZK lépett**, amelyhez **harmadik fél hozzájárulására nem szükséges**.

A Kormányzati Szoftverlicenc-gazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság cégneve 2024. január 12. napjával Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság elnevezésre *(röviden: „KSZK”)* változott.

1.3. A Magyarország kormánya által biztosított programmal a 65 év feletti, magyar állampolgárok egy egyszerű eszköz segítségével kapcsolatba léphetnek az általuk előre megjelölt kontaktszeméllyel, aki baj esetén közvetlen és gyors támogatást, illetve megoldást nyújthat a problémájukra. A rendszer része a korszerű jelzőeszköz, amelyhez egy országos lefedettségű távfelügyeleti és diszpécser szolgáltatás kapcsolódik. A Gondosóra program részeként megvalósuló szolgáltatás és a jelzőeszköz ingyenes, és Magyarország minden településén hozzáférhető a hét minden napján és órájában *(a továbbiakban: **„Gondosóra program”**)*. A szolgáltatás nyelve a magyar.

1.4. **A Szolgáltatást nem a KSZK nyújtja és abban semmilyen módon nem működik közre.** A Projekt megvalósítása, illetve fenntartása körében a Szolgáltatást nyújtó cég kiválasztása érdekében közbeszerzési eljárás kiírására került sor, amelyen a Szolgáltató volt a nyertes ajánlattevő. Erre tekintettel a Szolgáltató köteles a Szolgáltatás nyújtására, és ennek keretén belül a Felhasználókkal való szerződéskötésre.

A Gondosóra programhoz tartozik még az ún. Gondosóra szolgáltatást kiegészítő **Digitális Ügyfélszolgálat,** amely mobil- és webes platformon egyaránt elérhető. A mobil platform az alkalmazás áruházakból (Android, iOS) letölthető ún. Applikáció, a webes platform pedig a web.appgo.hu oldalon elérhető ügyfélfiók.
Ezen platformokat – opcionális jelleggel – a Szolgáltatást igénybe vevő Felhasználók, valamint Kontaktszemélyek tudnak letölteni (Applikáció esetén) és használatba venni.

A Digitális Ügyfélszolgálat a Felhasználóknak, és a Kontaktszemélyeknek a Gondosóra programban történő részvételt kívánja elősegíteni különböző kényelmi funkciókkal. A Digitális Ügyfélszolgálaton keresztül a Felhasználóknak és a Kontaktszemélyeknek lehetősége van többek között a Jelzőeszköz állapotával kapcsolatos információkat megtekinteni, értesítéseket ki- és bekapcsolni, a Gondosóra program keretében általuk megadott egyes felhasználói adatokat módosítani, továbbá önkéntes alapon GPS alapú tartózkodási zónát kijelölni, hírszolgáltatást, valamint mentális és szociális állapotfelmérést igényelni. A Digitális Ügyfélszolgálatba a Gondosóra programban résztvevő Felhasználók és a Kontaktszemélyek azonosítás elvégzését követően tudnak belépni és azt használatba venni.

A Gondosóra szolgáltatást kiegészítő Digitális Ügyfélszolgálat, azon belül is az Applikáció szerzői vagyoni jogok tulajdonosa a 4iG Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített elnevezése: 4iG Informatikai Zrt., székhelye: 1037 Budapest, Montevideo utca. 2/C, nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszáma: 01-10-143072, a továbbiakban: ***„4iG Informatikai Zrt.”*** vagy a ***„Szolgáltató”***). A 4iG Informatikai Zrt. a Felhasználási Feltételek szerint bocsátja az Érintettek rendelkezésére az Applikációt, az ott meghatározott feltételek szerint.

1.5. 2025. év január hónap 01. napjától kezdődően a **Kormányablakoknál** is lehetőség van a **regisztrációs igény** leadására. A Kormányablak ügyintézője a KSZK által kifejezetten ebből a célból létrehozott és üzemeltetett regisztrációs weboldalon rögzíti a Felhasználó regisztrációs igényét, vagy a regisztrációs weboldal esetleges átmeneti technikai-műszaki hibája miatt a KSZK Ügyfélszolgálatával folytatott telefonhíváson keresztül.

1.6. Az 1.1. pontban rögzített finanszírozási körülmények megváltozása miatt, a Projektre vonatkozó jogszabályi rendelkezésekre is figyelemmel, a Gondosóra programot megvalósító, illetve fenntartó **KSZK közfeladat ellátónak minősül**, amely új körülményre tekintettel a KSZK felülvizsgálta a jelen Általános Szerződési Feltételeket, illetve módosította, hogy megfeleljen a vonatkozó jogszabályi környezetnek és erről az Érintetteket a jelen, módosított ÁSZF útján tájékoztatja.

A jelen, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF hatálya kiterjed a Gondosóra programhoz már eddig csatlakozott és abban jelenleg is résztvevő Érintettekre, nem csak az újonnan belépő Érintettekre.

1.7. A jelen ÁSZF hatálya – eltérő rendelkezés vagy jogszabályi felhatalmazás hiányában - a Projekt hatályához igazodik. A Projekt megszűnésével a jelen ÁSZF hatályát veszti, és a Szolgáltató ezt követően nem köteles a Szolgáltatás nyújtására, így különösen, de nem kizárólagosan nem köteles a Diszpécserszolgálat fenntartására.

2./ Fogalmak

2.1. **Érintettek**: a Felhasználó, az Igénylő, a Kontaktszemély, valamint a Kézbesítési címzett összefoglaló elnevezése.

2.2. **Felhasználó**: a KSZK felkeresése/bevonása vagy a saját maga, illetve az Igénylő által indított Regisztráció alapján a Szolgáltatás igénybevételére jogosult azon 65 éven felüli, Magyarországon lakóhellyel, és/vagy tartózkodási hellyel rendelkező, önálló életvitelre képes magyar állampolgár, akit a KSZK a Gondosóra programhoz való csatlakozás céljából felkeres/bevon, vagy aki a KSZK-nál/Kormányablaknál saját maga vagy a KSZK-nál egy Igénylő segítségével jelentkező természetes személy. (A továbbiakban úgyis mint: ***„a célcsoport tagjai”***).

2.3. **Igénylő**: az a természetes személy, illetve jogi személy által kijelölt természetes személy, aki a Felhasználó részére szeretne jelzőeszközt igényelni, és a Felhasználó hozzájárulásával elvégzi helyette a Gondosóra programba történő Regisztrációt.

2.4. **Kontaktszemély**: a Felhasználó vagy az Igénylő által megadott olyan természetes személy, akit a KSZK vagy a Szolgáltató értesíteni tud a Felhasználót érintő eseményről vagy a Felhasználó ügyeinek intézéséről, illetve abba be is vonhatja a Felhasználó akadályoztatása esetén (pl. teszthívással kapcsolatos tevékenység; jelzőeszközzel kapcsolatos ügyintézés, beleértve a jelzőeszköz Kontaktszemély általi visszaadását a Szolgáltatónak; elégedettségmérés; vélemény-felhasználás a Projekt/Gondosóra program ismertségének növelésére; az ÁSZF megszűnése esetén az abból adódó ügyintézés; kapcsolattartás). A Gondosóra programban a kontaktszemélyként való részvétel önkéntes. A kontaktszemély bármikor dönthet úgy, hogy a továbbiakban nem kíván a programban részt venni. Egy Felhasználóhoz legfeljebb 5 (öt) kontaktszemély tartozhat. Egy kontaktszemély tetszőleges számú Felhasználónak lehet a kontaktszemélye.

2.5. **Jelzőeszköz**: Szolgáltató által a Felhasználóhoz kihelyezett kommunikációs eszköz, amely rendelkezik a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kiegészítőkkel (eSIM,nanoSIM vagy SIM Chip).

2.6. **Szerződés:** a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a KSZK és a Felhasználó között létrejövő szerződés.

2.7. **Szolgáltatás**: a Szolgáltató a Jelzőeszköz Felhasználó részére történő, a Szolgáltató mindenkor hatályos ÁSZF-e szerinti átadását követően a Jelzőeszköz használata útján 0-24 órás Diszpécserszolgálat elérhetőségét biztosítja. A Diszpécserszolgálat a Felhasználó jelzése szerint elősegíti a kapcsolattartást – a Felhasználó által a Regisztráció vagy a Szolgáltatás során megadott - a családtagokkal és a hozzátartozókkal, valamint segítséget biztosít az önálló életvitellel kapcsolatos események kezeléséhez (pl.: közművel, biztonsággal kapcsolatos események), és szükség esetén a sürgősségi szolgálatok igénybevételét támogatja. A Szolgáltatás lehetőséget biztosít továbbá hírszolgáltatásra, illetve mentális és szociális állapotfelmérés igénylésére, valamint tartózkodási hely kijelölésére, önkéntes alapon. A Jelzőeszköz és a Szolgáltatás személyhez kötött, annak átruházására Felhasználó más személy részére nem jogosult.

A jelen ÁSZF szerint a Gondosóra program igénybevételére jogosult célcsoport tagjainak felkeresése, illetve bevonása a Gondosóra programba, a Regisztrációs eljárás lebonyolítása, a Szolgáltatásra való jogosultság ellenőrzése, a Jelzőeszközök aktív használatának ösztönzésével kapcsolatos tevékenység, elégedettségmérés végzése, az Érintettek véleményének felhasználása a Projekt/Gondosóra program ismertségének növelésére, nem képezik a Szolgáltatás részét.

2.8. **Felhasználói szerződés:** a Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés a Szolgáltató és a Felhasználó között.

2.9. **Regisztráció:** a Felhasználó saját maga általi, vagy a Felhasználó képviseletében eljáró Igénylő útján való azon jelentkezése, amelynek során - a Felhasználó adatainak megadása mellett – jelzi igényét a Gondosóra programban való részvételre, illetve a program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére. A regisztráció nem jelent ugyanakkor megrendelést a Szolgáltatás igénybevételére, illetve a regisztráció véglegesítése nem jelenti a Szolgáltatóval a felhasználói szerződés létrejöttét.

2.10. **Kézbesítési címzett**: a Felhasználó, az Igénylő, illetve a Kontaktszemély által esetlegesen megjelölt olyan természetes személy, aki a részére címzett postai küldeményként a Jelzőeszköz átvételére a Felhasználó helyett és nevében jogosult.

2.11. **Gondosóra program weboldal:** úgymint állandó weboldalak: https://szervezeti.gondosora.hu/, https://www.gondosora.hu/, https://regisztracio.gondosora.hu/, átmenetileg alklamazott weboldal, amely a rendszer fejlesztés függvényében megszüntetésre kerülhet: https://kormreg.gondosora.hu/, amely 2026 áprilisában kivezetésre kerül.

2.12. **4T adatok:** természetes személyazonosító adatok, a természetes személy egyértelmű azonosítását szolgáló, egyedileg a személyhez rendelt négy természetes személyazonosító (4T) adat, vagyis a polgár a) családi és utóneve, születési családi és utóneve, b) születési helye, c) születési ideje és d) anyja születési családi és utóneve.

2.13. **Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszer:**
A személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális szempontok szerint – tagolt olyan komplex állománya, amely tartalmazza a Felhasználók, az Igénylők, a Kontaktszemélyek, a Kézbesítési címzettek, a JHS intézmények és képviselőik, kapcsolattartóik, a gondozók személyes adatait, segíti a programba történő regisztrációt és tartalmazza a regisztrációs adatokat, segíti az Ügyfélszolgálat munkáját a telefonos ügyintézés során, illetve lehetővé teszi a rendszerből hírlevelek, tájékoztatók kiküldését az érintett címzetti kör részére, valamint segíti a panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézést. A rendszer alkalmas továbbá arra, hogy biztosítja az adatok továbbítását a Szolgáltatónak, illetve az adatok, statisztikák, nem perszonalizált riportok/statisztikák fogadását fogadását a Szolgáltatótól, a JHS intézményekkel való együttműködés teljesítése vonatkozásában is.

3./ A Gondosóra program igénybevételére jogosult célcsoport tagjainak felkeresése, illetve bevonása a Gondosóra programba – a KSZK kezdeményezésére

3.1. A Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére kizárólag a 65. év feletti, magyarországi lakó – és/vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárok jogosultak, mint a célcsoport tagjai. A KSZK, mint a Gondosóra program jogszabályban kijelölt megvalósítója, illetve fenntartója elkötelezett abban, hogy a program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére jogosult személyek minél szélesebb körben csatlakozzanak a Gondosóra programba, illetve a program megvalósítási, és fenntartási kötelezettsége körében növelje a Felhasználók számát.

3.2. A Gondosóra program megvalósítására jogszabályban kijelölt KSZK a program megvalósítása, illetve fenntartása érdekében, a programban nyújtott Szolgáltatáshoz való egyenlő és széleskörű hozzáférés biztosítása céljából, különös tekintettel azokra, akik önállóan nem vagy nehezen jutnának információhoz, a Gondosóra programhoz való csatlakozási folyamat elősegítése keretében különböző kampányokat (pl. levélkampány), illetve különböző pilot programokat (pl. jelzőeszköz levélkampány, jelzőeszköz kampány) hajthat végre.
A kampány, illetve a pilot program megvalósulhat **felkeréséssel** (pl. regisztrációs űrlap küldésével) vagy **bevonással.** A Gondosóra programban nyújtott Szolgáltatás a jogszabályban meghatározott érintettek számára alanyi jogon jár, ezért a KSZK a Gondosóra programba történő **bevonás** útján (regisztráció hiányában is) megküldheti a Jelzőeszközt az arra jogosult Felhasználó részére, amelynek céljából a jogosultak felhasználói adatait átadhatja a Szolgáltatónak.

A KSZK a Gondosóra programhoz való csatlakozás céljából, a mindenkori ÁSZF-ét előzetesen megküldheti a célcsoport tagjai részére.

Az ÁSZF, illetve a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójának előzetes megismerése a Gondosóra program weboldalain biztosított. Amennyiben Ön ezen kötelezettségét elmulasztja, a KSZK-t ezért semminemű felelősség nem terheli.

A **Gondosóra program Általános Szerződési Feltételei** az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/3-altalanos-szerzodesi-feltetelek/

A **Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatója** az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/2-adatvedelem/

3.3. *A Gondosóra programba való csatlakozás céljából történő felkeresés:*

Amennyiben a KSZK által a Felhasználó, mint a célcsoport tagja a Gondosóra programba történő csatlakozás érdekében **felkeresésre** kerül (pl. kampányok, illetve pilot programok útján), ennek során a KSZK egyedi azonosító kódot alkalmazhat.

Az egyedi azonosító kód azt a célt szolgálja, hogy kizárólag a közvetlenül felkeresett személy csatlakozzon a programba. Az egyedi azonosító kód biztosítja továbbá a KSZK részére a program igénybevételére jogosult és felkeresett személyek azonosítását is (az esetleges név – és cím azonosságok elkerülése céljából), valamint védi a felkeresett személy adatait is, mivel azok – a lakcím kivételével - a felkeresésben nem kerülnek megjelenítésre. Az egyedi azonosító kód számjegyekből áll, amit a KSZK véletlenszerűen generál.

Ezen esetben felhívjuk a figyelmet, hogy a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére kizárólag a címzettként megnevezett személy jogosult. Amennyiben más harmadik személy adatai kerülnek megadásra pl. a regisztrációs űrlapon, az adattörlést von maga után, a Regisztráció pedig nem jön létre.

3.3.1. A **felkereséssel megvalósuló kampányok esetében** a Gondosóra programba történő csatlakozás a felkeresett személy Regisztrációjával valósul meg. Ezáltal a felkeresett személy és a KSZK közötti **ÁSZF létrejöttére** a 4.7 pontban meghatározottak szerint kerül sor, illetve megfelelően irányadók a 4-5. pontban foglaltak a Regisztráció vonatkozásában.

Az ÁSZF létrejöttével a Felhasználó elfogadja a jelen ÁSZF-ben, és a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakat, azokat magára nézve kötelezőnek fogadja el. Felhasználó továbbá vállalja, hogy az általa megadott Kontaktszemély, illetőleg a Kézbesítési címzett a jelen ÁSZF rendelkezéseit, valamint az Adatkezelési Tájékoztatót előzetesen megismerte.

3.4. *A Gondosóra programba történő bevonás:*

Amennyiben a KSZK részéről megvalósított kampány a **Felhasználó Gondosóra programba történő bevonására** irányul, Ön, mint a célcsoport tagja vagy elfogadja a KSZK bevonását a Gondosóra programba, vagy úgy is dönthet, hogy nem kíván részt venni a programban.

3.4.1. Amennyiben Ön, mint a célcsoport tagja a **bevonást el kívánja fogadni,** akkor Önnek nincs további teendője, mivel a bevonásról szóló tájékoztató dokumentum átvételétől számított 14. (tizennegyedik) napot követően ráutaló magatartással **létrejön az ÁSZF Ön és a KSZK között**. Ennek tényét a KSZK munkatársai a Gondosóra program regisztrációs adatbázisában rögzítik.

Az ÁSZF létrejöttével a Felhasználó elfogadja a jelen ÁSZF-ben, és a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakat, azokat magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Amennyiben a tájékoztató levéllel egyidejűleg a Lelzőeszköz is megküldésre kerül, a Jelzőeszköz átvételével a Felhasználói szerződés is létrejön Ön és a Szolgáltató között.

3.4.2. *A Gondosóra programba történő bevonástól való elállás:*

Amennyiben Ön **nem kívánja elfogadni a** KSZK által kezdeményezett **Gondosóra programba történő bevonást**, akkor a tájékoztató levél átvételétől számított legkésőbb 14 (tizennégy) napon belül a KSZK ingyenesen hívható zöld számán keresztül van lehetősége **elállni a bevonástól.**

Amennyiben a tájékoztató levéllel egyidejűleg a Jelzőeszköz is megküldésre került, akkor az eszköz 14 (tizennégy) napon belül, a Szolgáltató részére történő visszaküldésével is gyakorolhatja az **elálllási jogát a bevonástól.**

Az elállás azt jelenti, hogy nem jön létre az ÁSZF Ön és a KSZK között, illetve a Felhasználói szerződés sem Ön és a Szolgáltató között.

Az elállási jog gyakorlása nem zárja ki, hogy a későbbiekben Regisztrációt kezdeményezzen a 4. pontban foglaltak szerint és így vegye igénybe a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatást.

3.5. Amennyiben Ön, mint a célcsoport tagja a **felkeresést/bevonást elfogadja**, lehetősége van további adatok megadására is, úgymint elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség (a továbbiakban: ***„kapcsolattartási adatok”)***, illetve egy Kontaktszemély vagy Kézbesítési címzett, illetve az ő adataik megadására. Kontaktszemély megadása esetén a telefonszám megadása kötelező. A telefonszám lehet vezetékes vagy mobil, magyarországi vagy külföldi telefonszám egyaránt. Kézbesítési címzett, illetve kézbesítési cím megadása esetén a telefonszám és az e-mail cím megadása opcionális, de a sikeres kiszállítás érdekében ajánlott a mobil telefonszám megadása.
Ebben az esetben a KSZK adategyeztetés céljából jogosult Önt megkeresni – az Ön által megadott e-mail címen vagy telefonon – az esetleges hibás, hiányos adatok javítása érdekében.

3.6. Amennyiben Ön, mint a célcsoport tagja a **felkeresést/bevonást elfogadja, egyúttal tudomásul veszi és elfogadja**, hogy az Ön, mint Felhasználó, valamint adott esetben a Kontaktszemély, a Kézbesítési címzett adatai továbbításra kerültek/kerülnek a Szolgáltató részére a Felhasználói szerződés megkötése érdekében.

3.7. A Felhasználó köteles **valós és pontos személyes adatok** megadására. A Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető károkért, következményért, a KSZK-val, illetve a Szolgáltatóval való szerződéskötés ezen okból történő elmaradásáért vagy a szerződés, illetve a Szolgáltatás Szolgáltató általi megszüntetéséért, vagy bármilyen más problémáért, hibáért a KSZK-t semminemű felelősség nem terheli.

A KSZK felhívja a Felhasználók figyelmét arra is, hogy **az adatok naprakészen tartásában működjenek közre.**

3.8. Felhívjuk a Felhasználó figyelmét, hogy az a személy, **aki nem a saját, hanem más személy adatait adja meg,** és nem rendelkezik ettől a más személytől a személyes adatainak kezelésére vonatkozó érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező felhatalmazással vagy meghatalmazással, vagyis más természetes személy adatait jogszerűtlenül adja meg, azzal személyes adatokkal való visszaélést valósíthat meg, amely **büntetőjogi eljárást is maga után vonhat.**
Felhívjuk továbbá a Felhasználó figyelmét, hogy a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető károkért, következményért, vagy bármilyen más problémáért, hibáért a **Felhasználót teljeskörű felelősség terheli.**

3.9. Amennyiben Ön, mint a célcsoport tagja a Gondosóra program igénybevétele céljából a KSZK felkeresését/bevonását elfogadja, és további adatokat ad meg, úgy tekintjük, hogy

a) **érvényes és jogszerű jogalappal bíró felhatalmazással rendelkezik** a Kontaktszemély, illetve a Kézbesítési címzett részéről ahhoz, hogy a személyes adataikat megadja a KSZK számára, amely felhatalmazás összhangban van a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. A felhatalmazás kiterjed a jelen Szerződésben foglalt valamennyi ügykörre a Felhasználó, a Kontaktszemély, a Kézbesítési címzett vonatkozásában is.
b) Ön, mint a célcsoport tagja, illetve a Kontaktszemély a jelen Szerződés és a Felhasználói szerződés megkötéséhez szükséges **teljes cselekvőképességgel** rendelkezik, **illetve** korlátozott cselekvőképesség esetén a szerződés kötési képességében **nem korlátozott.**

A KSZK nem felelős az abból fakadó károkért, következményért, a KSZK-val, illetve a Szolgáltatóval való szerződéskötés ezen okból történő elmaradásáért vagy a szerződés, illetve a Szolgáltatás Szolgáltató általi megszüntetéséért, vagy bármilyen más problémáért, hibáért amelyre a Felhasználó valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

Felhívjuk a Felhasználó figyelmét, hogy a Felhasználó által tévesen vagy valótlanul tett nyilatkozatokra visszavezethető károkért, következményért, vagy bármilyen más problémáért, hibáért a **Felhasználót teljeskörű felelősség terheli.**

3.10. A *Szolgáltatástól való elállás:*

Amennyiben Ön úgy dönt, hogy a **felkeresést/bevonást követően** a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatást a jövőben nem kívánja igénybe venni, jogosult indokolás nélküli **elállási jogát gyakorolni,** amit a KSZK részére írásban, teljes bizonyító erejű magánokiratban[1] (postai úton megküldött írásbeli elállási nyilatkozat útján, adott esetben a Jelzőeszköz egyidejű visszaküldésével a Szolgáltató részére) vagy szóban (telefonon) előterjesztett elállási nyilatkozat formájában a KSZK Ügyfélszolgálatának felhívása útján (amellyel egyidejűleg adott esetben köteles a Jelzőeszközt visszaküldeni a Szolgáltatónak).
Az elállási jog gyakorlása a jelen Szerződéstől és a Felhasználói szerződéstől való elállást is jelenti.

3.11. Amennyiben a Felhasználó **panaszt** terjeszt elő a KSZK által a Gondosóra program igénybevétele céljából történt **felkereséssel/bevonással összefüggésben**, úgy a KSZK a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályban előírt ideig kezeli a Felhasználó adatait.

3.12. Ha a Gondosóra program keretében nyújtott Szolgáltatást a Felhasználó nem kívánja igénybe venni vagy az általa megjelölt Kontaktszemély a kapcsolattartáshoz a továbbiakban nem járul hozzá, a Gondosóra programban való részvételének **törléséről** a KSZK haladéktalanul gondoskodik. [Szoctv. 24/C. § (3) bekezdés]

3.13. A személyes adatokat a KSZK egyebekben a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli.

4./ A Gondosóra program igénybevételére jogosult célcsoport tagjainak bevonása a Gondosóra programba – Regisztrációs eljárás

4.1. A KSZK, mint a Gondosóra program jogszabályban kijelölt megvalósítója elkötelezett abban, hogy a program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére jogosult személyek minél szélesebb

---

[1] A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) 325. § [A teljes bizonyító erejű magánokirat]
(1) Teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha
a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,
b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és – ha törvény eltérően nem rendelkezik – lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,
c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,
d) az okiratot a jogi személy képviseletére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,
e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,
f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el,
g) (hatályon kívül helyezve)
h) olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás, vagy zárt rendszerben alkalmazott, tanúsított bizalmi szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyegzővel látja el,
i) – törvény eltérő rendelkezése hiányában – a kiállító szóbeli nyilatkozatát a Dáptv. szerinti elektronikus ügyintézést biztosító szerv vagy a szolgáltatás használatára jogosult egyéb szerv a Kormány rendeletében meghatározottak szerint mesterséges intelligenciával támogatott szolgáltatás szerint írásbeli formátumba alakította, az írásbeli formátumba alakított nyilatkozat tervezetét a kiállító jóváhagyta, és dokumentum a Kormány rendeletében meghatározottak szerint hitelesítve lett,
j) a dokumentumot Dáptv. szerinti digitális szolgáltatás nyújtása során a digitális állampolgárság szolgáltató hitelesítette.

körben bevonja a Gondosóra programba, illetve a program megvalósítási, és fenntartási kötelezettsége körében növelje a Felhasználók számát. Ezért a KSZK többféle módon biztosítja a célcsoport tagjai számára annak lehetőségét is, hogy **Regisztráció által** - papír alapon, telefonos, online, kormányablak általi, illetve a helyszíni (rendezvények, események alkalmával történő) Regisztráció által – igénybe vegyék a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatást.

A KSZK a https://gondosora.hu/ weboldalon mesterséges intelligencián alapuló chatbot szolgáltatást működtet a Gondosóra programba történő regisztráció érdekében. A chatbot támogatásával történő regisztráció során az Érintett bármikor emberi ügyintéző bevonását is igánybe veheti munkaidőben, az Ügyfélszoglálat telefonos megkeresése útján. Ebben az esetben a Regisztráció a telefonos ügyintézés során kerül befejezésre, illetve véglegesítésre.

4.2. **A Regisztrációs eljárás célja** az, hogy a Felhasználó vagy a képviseletében eljáró Igénylő jelezze a KSZK felé, illetve a Felhasználó a Kormányablaknál való Regisztráció útján jelezze a Felhasználói szerződés megkötésére vonatkozó igényét, aminek keretében a KSZK ellenőrzi, hogy a Felhasználó jogosult-e a Szolgáltatást igénybe venni és a Felhasználói szerződést megkötni.

4.3. A Felhasználók, vagy a képviseletükben eljáró Igénylők az alábbi módon **kezdeményezhetik a Regisztrációt:**

Ki?	Hogyan?
Felhasználó, vagy a képviseletében eljáró Igénylő	**online módon:** a KSZK által üzemeltetett Gondosóra program weboldalon történő regisztrációval.
	online módon: a KSZK által üzemeltetett chatbot támogatásával történő regisztrációval a https://gondosora.hu/ weboldalon.
Felhasználó, vagy a képviseletében eljáró Igénylő	**papír alapú** űrlap kitöltésével és és annak postai úton történő elküldésével.
Felhasználó, vagy a képviseletében eljáró Igénylő	**telefonon:** a KSZK által üzemeltett regisztrációs ügyfélszolgálattal (a továbbiakban: ***„Ügyfélszolgálat”***) folytatott **telefonhíváson** keresztül.
Felhasználó	**Kormányablaknál** történő Regisztrációval, amely során az ügyintéző a KSZK által kifejezetten ebből a célból létrehozott és üzemeltetett regisztrációs weboldalon, vagy annak esetleges átmeneti technikai-műszaki hibája miatt a KSZK Ügyfélszoglálatával folyatott telefonhíváson keresztül.
Felhasználó	**helyszíni** (rendezvények, események alkalmával történő) Regisztráció útján.

Az Regisztrációs eljárás ügyintézési – és beszélgetési nyelve a magyar.

Amennyiben a Regisztrációra az Ügyfélszolgálattal folytatott **telefonhíváson keresztül kerül sor**, akkor a KSZK a szerződéskötésre irányuló nyilatkozat előterjesztéséről – jogszabályi kötelezettsége által - **köteles hangfelvételt készíteni,** mivel a Felhasználó, illetve az Igénylő a telefonhívás során szóban terjeszti elő a szerződéskötésre irányuló nyilatkozatát.

4.4. A Felhasználó, illetve az Igénylő köteles **valós és pontos személyes adatok** megadására. A Felhasználó vagy az Igénylő által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető

károkért, következményért, a KSZK-val, illetve a Szolgáltatóval való szerződéskötés ezen okból történő elmaradásáért vagy a szerződés, illetve a Szolgáltatás Szolgáltató általi megszüntetéséért, vagy bármilyen más problémáért, hibáért a KSZK-t semminemű felelősség nem terheli.

Felhívjuk a Felhasználó, illetve az Igénylő figyelmét, hogy az a személy, **aki nem a saját, hanem más személy adatait adja meg,** és nem rendelkezik ettől a más személytől a személyes adatainak kezelésére vonatkozó érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező felhatalmazással vagy meghatalmazással, vagyis más természetes személy adatait jogszerűtlenül adja meg, azzal személyes adatokkal való visszaélést valósíthat meg, amely **büntetőjogi eljárást is maga után vonhat.**

Felhívjuk továbbá a Felhasználó, illetve az Igénylő figyelmét, hogy a Felhasználó vagy az Igénylő által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető károkért, következményért, vagy bármilyen más problémáért, hibáért a **Felhasználót vagy az Igénylőt teljeskörű felelősség terheli.**

A KSZK felhívja a Felhasználó, illetve az Igénylő figyelmét arra is, hogy **az adatok naprakészen tartásában működjenek közre.**

4.5. Az Igénylő a Regisztrációs eljárás során nyilatkozni köteles arról, hogy **érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező felhatalmazással** rendelkezik a Felhasználó, a Kontaktszemély, illetve a Kézbesítési címzett részéről ahhoz, hogy a személyes adataikat megadja a KSZK számára, amely felhatalmazás összhangban van a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. A felhatalmazás kiterjed a jelen Szerződésben foglalt valamennyi ügykörre a Felhasználó, a Kontaktszemély, a Kézbesítési címzett vonatkozásában is.

Ezen túlmenően a Felhasználó, illetve az Igénylő az ÁSZF elfogadásával nyilatkozik, arról, hogy a Felhasználó, illetve a Kontaktszemély a jelen Szerződés, és a Felhasználói szerződés megkötéséhez szükséges **teljes cselekvőképességgel** rendelkezik, **illetve** korlátozott cselekvőképesség esetén a szerződés kötési képességében **nem korlátozott.**

A KSZK nem felelős az abból fakadó károkért, következményért, a KSZK-val, illetve a Szolgáltatóval való szerződéskötés ezen okból történő elmaradásáért vagy a szerződés, illetve a Szolgáltatás Szolgáltató általi megszüntetéséért, vagy bármilyen más problémáért, hibáért amelyre a Felhasználó, illetve az Igénylő jelen pont szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

Felhívjuk a Felhasználó, illetve az Igénylő figyelmét, hogy a Felhasználó vagy az Igénylő által tévesen vagy valótlanul tett nyilatkozatokra visszavezethető károkért, következményért, vagy bármilyen más problémáért, hibáért a **Felhasználót vagy az Igénylőt teljeskörű felelősség terheli.**

A jelen 4. pontban foglaltak teljesítésnek elősegítése érdekében a KSZK **meghatalmazás mintát** tesz közzé a honlapján, amely a jelen ÁSZF mellékletét képezi, használata nem kötelező. Az alkalmazható meghatalmazás mintát az Érintett kitöltve, írásban, teljes bizonyító erejű magánokiratban (postai vagy elektronikus levél útján) bocsátja a KSZK rendelkezésére.
A meghatalmazottként eljáró természetes személy, illetve a meghatalmazást tanúként aláíró természetes személyek adatainak kezelését külön Adatkezelési Tájékoztató szabályozza, amely a KSZK honlapján, az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/2-adatvedelem/

4.6. A Regisztráció során meg kell adni egy érvényes e-mail címet, és/vagy egy érvényes telefonszámot (vezetékes, vagy mobil), amelyen a Felhasználónak, illetve a képviseletében eljáró Igénylőnek elérhetőnek kell lenni.

Kontaktszemély rögzítése esetén a telefonszám megadása kötelező. A telefonszám lehet vezetékes vagy mobil, magyarországi vagy külföldi telefonszám egyaránt.
Kézbesítési címzett, illetve kézbesítési cím megadása esetén a mobil telefonszám és az e-mail cím megadása opcionális, de a sikeres kiszállítás érdekében ajánlott a telefonszám megadása.

4.7. *ÁSZF létrejötte Regisztráció esetén:*

Online vagy Kormányablak előtti regisztráció esetén az űrlap beküldésével, illetve a chatbot támogatásával történő regisztráció esetén a regisztráció véglegesítésével, **papír alapú regisztráció esetén** a Regisztrációs igénynek a regisztrációs adatbázisban történő rögzítésével, **telefonos vagy Kormányablak általi telefonos regisztráció esetén** a Felhasználó, illetve a képviseletében eljáró Igénylő regisztrációs és szerződéskötési szándékára irányuló nyilatkozattételét tartalmazó, rögzített vonalon történő beszélgetés befejezésével, **helyszíni (rendezvények, események alkalmával történő)** Regisztráció esetén annak a regisztrációs adatbázisban történő rögzítésével **jön létre az ÁSZF**.

A Felhasználó a Regisztrációval elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el az ÁSZF-et.

Az **ÁSZF előzetes megismerése** a Gondosóra program weboldalán, illetve telefonos regisztráció esetén a megfelelő menügomb megnyomása után annak meghallgatásával, valamint Kormányablaknál / helyszíni rendezvényen, eseményen történő regisztráció esetén a helyszínen papír alapon rendelkezésre álló ÁSZF megismerése útján is biztosított.
Amennyiben a Felhasználó, illetve az Igénylő ezen kötelezettségét elmulasztja, a KSZK-t semminemű felelősség nem terheli.

A Felhasználó, illetve az Igénylő továbbá vállalja, hogy a Regisztrációs Eljárás során megadott Kontaktszemély, illetőleg a Kézbesítési címzett a jelen ÁSZF rendelkezéseit, valamint a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatóját előzetesen megismerte. Azzal, hogy Felhasználó, illetve az Igénylő részére átadásra kerül a jelen ÁSZF, a KSZK úgy tekinti, hogy a Felhasználó által kijelölt Kontaktszemély, illetve a Kézbesítési Címzett is megismerte annak tartalmát. A KSZK nem felelős az abból fakadó károkért, amelyre a Felhasználó, illetve az Igénylő jelen bekezdés szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

4.8. A Felhasználó, illetve képviseletében az Igénylő már a Regisztrációval tudomásul veszi és elfogadja azt, hogy a KSZK átadja (továbbítja) a Felhasználó, adott esetben a Kontaktszemély, illetőleg a Kézbesítési címzett adatait a Szolgáltató részére a Felhasználói szerződés megkötése érdekében, de csak abban az esetben, ha a Regisztráció sikeres és a Regisztráció véglegesítésre kerül.

4.9. A Regisztráció véglegesítésével a Felhasználó nem válik kötelessé arra, hogy a Szolgáltatóval Felhasználói szerződést kössön.

A Regisztrációtól való elállás:
A Felhasználó jogosult a Regisztráció véglegesítéséről való tudomásszerzést követő 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli **elállási szándékát gyakorolni** a KSZK részére írásban, teljes bizonyító erejű magánokiratban[2] (postai úton megküldött írásbeli elállási nyilatkozat útján,

[2] A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) 325. § [A teljes bizonyító erejű magánokirat]
(1) Teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha
a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,
b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és – ha törvény eltérően nem rendelkezik – lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,
c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,
d) az okiratot a jogi személy képviseletére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,

adott esetben a Jelzőeszköz egyidejű visszaküldésével a Szolgáltató részére) vagy szóban (telefonon) előterjesztett elállási nyilatkozat formájában a KSZK Ügyfélszolgálatának felhívása útján (amellyel egyidejűleg adott esetben köteles a Jelzőeszközt visszaküldeni a Szolgáltatónak).

Az elállási jog gyakorlása a jelen Szerződéstől és a Felhasználói szerződéskötési igénytől való elállást is jelenti, valamint maga után vonja a Regisztráció törlését, így a Felhasználó és/vagy Igénylő, a Kontaktszemély, valamint a Kézbesítési címzett adatai nem kerülnek átadásra a Szolgáltató részére.
Az elállási jog nem zárja ki, hogy a Felhasználó/Igénylő a későbbiekben Regisztrációt újból kezdeményezze.

4.10. Egy Felhasználó a Szolgáltatóval való szerződéskötéssel 1 (egy) darab Jelzőeszközre lesz jogosult, abban az esetben is, ha ugyanazon Felhasználó vonatkozásában esetlegesen több Regisztráció történik. Ugyanazon Felhasználó vonatkozásában történő több regisztráció esetén, a többi Regisztráció elutasításra kerül.

4.11. A Felhasználó, illetve képviseletében az Igénylő köteles a Felhasználó személyes adataiban, a kapcsolattartási adatokban bekövetkező **változásokról** a Felhasználói szerződéskötést követően a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 15 (tizenöt) napon belül tájékoztatni. Az ennek elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A Felhasználó, illetve képviseletében az Igénylő az adatváltozásról a **Regisztráció véglegesítése előtt a KSZK-t** köteles értesíteni.

4.12. A Felhasználó, illetve az Igénylő a **Regisztrációt** bármikor jogosult **töröltetni**, a Regisztráció törlését kezdeményezni, annak véglegesítését megelőzően is. Amennyiben a Regisztrációval összefüggésben az Érintett panaszt terjeszt elő, úgy a Regisztrációt a KSZK a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályban előírt ideig kezeli. A törlés kezdeményezését követően a KSZK a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatója szerint jár el.

Ha a Gondosóra program keretében nyújtott Szolgáltatást a Felhasználó nem kívánja igénybe venni vagy az általa megjelölt Kontaktszemély a kapcsolattartáshoz a továbbiakban nem járul hozzá, a Gondosóra programban való részvételének **törléséről** a KSZK haladéktalanul gondoskodik. [Szoctv. 24/C. § (3) bekezdés]

4.13. A KSZK fenntartja magának a jogot arra, hogy **megtagadhatja a Regisztráció véglegesítését** attól a személytől,
a) aki a Szolgáltatásra való jogosultsági feltételekkel nem rendelkezik, vagy
b) aki nyilvánvalóan valótlan adatokat adott meg,
c) attól, akivel az 5. pont szerinti Adategyeztetés esetén nem sikerül tisztázni a valós és pontos személyes adatokat, illetve

---

e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el.
f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el,
g) (hatályon kívül helyezve)
h) olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás, vagy zárt rendszerben alkalmazott, tanúsított bizalmi szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyegzővel látja el,
i) – törvény eltérő rendelkezése hiányában – a kiállító szóbeli nyilatkozatát a Dáptv. szerinti elektronikus ügyintézést biztosító szerv vagy a szolgáltatás használatára jogosult egyéb szerv a Kormány rendeletében meghatározottak szerint mesterséges intelligenciával támogatott szolgáltatás szerint írásbeli formátumba alakította, az írásbeli formátumba alakított nyilatkozat tervezetét a kiállító jóváhagyta, és dokumentum a Kormány rendeletében meghatározottak szerint hitelesítve lett,
j) a dokumentumot Dáptv. szerinti digitális szolgáltatás nyújtása során a digitális állampolgárság szolgáltató hitelesítette.

d) attól is, aki – a 4.4. pont szerinti – kellő felhatalmazás, jogosultság nélkül regisztrálja a Felhasználót,
e) attól, aki – a 4.4. pont szerinti – kellő felhatalmazás, jogosultság nélkül kötne a Felhasználó nevében és javára szerződést,
f) attól, aki a félbehagyott regisztrációt határidőben nem folytatja és nem küldi be (ld. 5.3.-5.4. pont,
g) attól, akinek törlésre kerül a Regisztrációja.

4.14. A regisztrációs adatokat a KSZK egyebekben a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli.

5./ A Szolgáltatásra való jogosultság ellenőrzése (Adategyezetési eljárás)

5.1. Amennyiben a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére **Regisztráció útján kerül sor,** a KSZK ellenőrzi a jogosultsági feltételek meglétét (azaz a Felhasználó betöltötte-e a 65. életévét, rendelkezik-e magyarországi lakcímmel / tartózkodási hellyel, és magyar állampolgár-e), valamint az. ún. 4T adatok (természetes személyazonosító adatok) helyességét és az esetleges duplikált regisztrációk előfordulását a KSZK Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszerén keresztül (a továbbiakban: ***„Adategyeztetés vagy Adategyeztetési eljárás”***). A jogosultsági feltétek meglétének és a Felhasználó adatainak ellenőrzését a KSZK rendszere az Nytv. szerinti személy- és lakcímnyilvántartással való összevetés útján ellenőrzi.

5.2. A KSZK az Adategyeztetés elvégzéséhez szükséges személyes adatokat a mindenkori Nyilvántartó szervtől (a továbbiakban: ***„Nyilvántartó szerv”***) veszi át az Nytv. 24/L. §-a alapján.

5.3. Az Adategyeztetési eljárás során a KSZK a Felhasználó, adott esetben a képviseletében eljáró Igénylő részére az általa megadott e-mail címre levelet küld, vagy telefonhívást kísérel meg az adategyeztetésről, amennyiben a minimálisan szükséges 4T adat és az e-mail cím vagy a telefonszám megadásra került, kérve **a helyes adatok megerősítését**, vagy az esetlegesen **hibás, hiányos adatok esetén kérve a javítást,** vagy emlékeztető e-mailt küld a megkezdett, de **félbehagyott regisztráció folytatása és beküldése céljából**.

Amennyiben a beküldött regisztráció ellenőrzése során a KSZK rendszere **hibás / hiányos adatot talál,** a Felhasználó, vagy a képviseletében eljáró Igénylő e-mailben értesítésre kerül. Az e-mailben található link segítségével a Felhasználónak, illetve az Igénylőnek lehetősége van a hibás / hiányos adat(oka)t önállóan javítani. A link a Felhasználót / az Igénylőt egy olyan felületre navigálja, ahol a regisztráció hibás / hiányzó adatai javíthatók. A hibás mezők piros színnel kerülnek kiemelésre. A kiküldött link érvényességi ideje: 72 (hetvenkettő) óra. Ezt követően a Gondosóra telefonos Ügyfélszolgálata segítségével javítható a regisztráció hibás / hiányos adata(i).

Amennyiben egy regisztráció rögzítését a Felhasználó, vagy a képviseletében eljáró Igénylő a Felhasználó 4T, valamint az Igénylő adatainak megadását követően **félbehagyja,** a KSZK rendszere emlékeztető e-mailt küld. Az e-mailben található link segítségével a Felhasználónak / Igénylőnek lehetősége van a megkezdett regisztráció folytatására és beküldésére. A kiküldött link érvényességi ideje: 72 (hetvenkettő) óra. Ezt követően a Gondosóra telefonos Ügyfélszolgálata segítségével fejezhető be a félbehagyott regisztráció az emlékeztető e-mail küldésétől számított 30 (harminc) nap elteltéig.

5.4. **Hibás, hiányos adatok esetén** azok javítása céljából az Ügyfélszolgálat az 5.3. pont szerinti adategyeztetési célú üzenet elküldésétől számított 1 (egy) hónapon belül – a Felhasználó/Igénylő részéről történő kapcsolatfelvétel hiánya esetén – legalább 5 (öt) különböző alkalommal (e-mail és/vagy telefonhívás útján) megkeresi a Felhasználót, adott esetben a képviseletében eljáró Igénylőt.

A KSZK a sikertelen kapcsolatfelvétel idejét és módját rögzíti (naplózza), majd ezen adatokat a Regisztráció sikertelensége esetén a Regisztráció törléséig, illetve a Regisztrációs eljárás sikeressége esetén a Regisztráció véglegesítéséig rögzíti és tárolja.

Amennyiben **egy regisztráció rögzítését** a Felhasználó, adott esetben a képviseletében eljáró Igénylő a Felhasználó 4T, valamint az Igénylő adatainak megadását követően **félbehagyja**, a KSZK emlékeztető e-mailt küld a regisztráció folytatása és beküldése céljából. A KSZK a kapcsolatfelvétel idejét rögzíti (naplózza), majd a kapcsolatfelvétel és a Regisztráció sikertelensége esetén a Regisztráció törléséig, illetve a Regisztrációs eljárás sikeressége esetén a Regisztráció véglegesítéséig rögzíti és tárolja.

5.5. Amennyiben az Adategyeztetés eredménye azt mutatja, hogy a Felhasználó nem töltötte be a 65. életévét és/vagy az egyéb jogosultsághoz szükséges feltételek hiányoznak, amelyre tekintettel nem jogosult a Szolgáltatás igénybevételére –, vagy ha a kapcsolatfelvétel sikertelen, mert a jogosultság ellenőrzéséhez szükséges adatok nem vagy nem teljeskörűen állnak rendelkezésre, vagy mert a Felhasználó vagy Igénylő az 5.3.-5.4. pontban foglalt próbálkozások ellenére sem volt elérhető -, akkor a KSZK erről e-mail-ben (e-mail hiányában postai levélben) tájékoztatja a Felhasználót, adott esetben a képviseletében eljáró Igénylőt és arról is, hogy az adatokat nem továbbítja a Szolgáltató részére. Amennyiben a tájékoztatás nem valósítható meg a Felhasználónak felróható okból, úgy a KSZK a Regisztrációt tájékoztatás nélkül is törölheti.

5.6. Az Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszer „duplikációszűrés” funkciója jelzi, ha ugyanazon Felhasználó vonatkozásában több érvényes vagy folyamatban lévő regisztrációt észlel. Ebben az esetben a KSZK jogosult a regisztráció véglegesítését megtagadni, illetve az időben későbbi regisztráció a KSZK részéről automatikusan törlésre kerül.

5.7. Ha az Adategyeztetés sikeres, ideértve azt is, ha adott esetben a hibás, hiányos adat tisztázásra került, és a Felhasználó jogosult a Gondosóra programban való részvételre, a KSZK tájékoztatja a Felhasználót/Igénylőt – az általa megadott e-mail címen – a Regisztráció véglegesítéséről és arról, hogy az adatokat továbbítja a Szolgáltató részére. (A továbbiakban: ***„Regisztráció véglegesítése”.***)

6./ A Jelzőeszközök aktív használatának ösztönzésével kapcsolatos tevékenység

6.1. A KSZK elő kívánja segíteni azt, hogy a kiszállított Jelzőeszközök működőképessége igazolt legyen úgy, hogy a Felhasználók végezzék el a teszthívást. Ebből a célból a KSZK telefonhívás, postai úton, e-mail útján, illetve személyesen is felveheti a kapcsolatot az Érintettekkel, továbbá személyesen a KSZK által igénybe vett közreműködő/együttműködő partner útján is felveheti a kapcsolatot a Felhasználóval, ha a Felhasználó nem végezte el a teszthívást.

6.2. A KSZK elő kívánja segíteni továbbá azt, hogy minél több kiszállított Jelzőeszköz legyen használatban, valamint minél kevesebb esetben kerüljön sor a Szolgáltatás Szolgáltató általi felfüggesztésére. Ebből a célból a KSZK telefonhívás, postai úton, e-mail útján, illetve személyesen felveheti a kapcsolatot a Felhasználóval, vagy a Kontaktszeméllyel, vagy a KSZK által igénybe vett közreműködő/együttműködő partner útján személyesen veszi fel a kapcsolatot a Felhasználóval, ha a Felhasználó legalább 90 (kilencven) napon keresztül nem kapcsolta be a Jelzőeszközt, vagy legalább 90 (kilencven) napja lemerült a Jelzőeszköz.

6.3. A KSZK azt az információt, hogy mely Felhasználók nem végezték el a teszthívást, mely Felhasználók nem kapcsolták be a Jelzőeszközt legalább 90 (kilencven) napon keresztül, vagy legalább 90 (kilencven) napja mely Felhasználó Jelzőeszköze merült le, a Szolgáltatótól történő adattovábbítás útján szerzi meg.

7./ Ügyfélelégedettség mérése

7.1. A KSZK számára fontos, hogy az Érintettek elégedettek legyenek a KSZK tevékenységével, illetve a Gondosóra program keretében nyújtott Szolgáltatással, illetve ezek színvonalával, tekintettel arra, hogy a KSZK a Gondosóra program megvalósítását, fenntartását közfeladatként nyújtja az arra jogosultak részére. A KSZK közfeladatellátása vonatkozásában rendszeresen vizsgálja a szolgáltatások minőségét, és az érintetti igényeket. Az Adatkezelő közfeladatellátása vonatkozásában (beleértve az Adatkezelő tevékenységét, a Szolgáltatás minőségének folyamatos fenntartását, és fejlesztését, illetve a felhasználói/jogosulti igények minél pontosabb kiszolgálása iránti érdekét) ún. ügyfélelégedettségi kérdőíves felmérés által visszajelzést kérhet az Érintettektől az érintetti tapasztalatokról, a tevékenység, a szolgáltatások színvonaláról, valamint az esetleges problémákról.
Ennek érdekében a KSZK, vagy a KSZK által igénybe vett kutató cég - a Regisztráció véglegesítését követően - telefonhívás útján vagy e-mailben vagy postai úton kérdőíves felméréssel megkeresheti az Érintetteket .

7.2. A kérdőíves felmérésben való részvétel, és a véleménynyilvánítás minden esetben **önkéntes.** Az Érintettek szabadon dönthetnek a kérdőív kitöltéséről, illetve arról, hogy a KSZK-val vagy a KSZK által igénybe vett kutató céggel megosztják-e a véleményüket vagy sem.

A Szolgáltatás igénybevétele nem függ attól, hogy az Érintettek kitöltötték-e a kérdőívet vagy sem.

A Szolgáltatás igénybevétele nem függ attól, hogy az Érintettek elmondták-e a véleményüket, kitöltötték-e a kérdőívet, illetve attól sem, ha negatív véleményt fogalmaznak meg a KSZK vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsoaltban.

7.3. A KSZK, illetve a KSZK által igénybe vett kutató cég kizárólag olyan kérdőíves felmérést alkalmaz, amelynek során biztosított az, hogy a KSZK, illetve a KSZK által igénybe vett kutató cég ne legyen képes arra, hogy beazonosítsa az Érintettet. Az Érintettek véleményének tárolása tehát **anonim módon** történik.

8./ Az Érintettek véleményének felhasználása a Projekt / a Gondosóra program ismertségének növelésére

8.1. A KSZK e-mail-en, telefonon, személyesen vagy postai úton megkeresheti az Érintetteket (értsd alatta: Felhasználó / Kontaktszemély / Igénylő) vagy harmadik személyeket (olyan személyeket, akik a Felhasználónak való segítségnyújtásban közreműködtek, pl. rendőr, orvos, ápoló, mentős, tűzoltó, szomszéd, stb.) annak érdekében, hogy az Érintetteknek a Szolgáltatás tényleges igénybevételével (vagyis a Jelzőeszköz használatával és azt követően a segítségnyújtással vagy tanácsadással) összefüggő személyes tapasztalatait megismerje a Gondosóra program népszerűsítése céljából; valamint a KSZK megkereshet harmadik személyeket is annak érdekében, hogy a Szolgáltatással (vagyis a Jelzőeszköz használatával és azt követően a segítségnyújtással) összefüggő személyes véleményét, tapasztalatait megismerje a Gondosóra program népszerűsítése céljából.
A KSZK az Érintett vagy harmadik személy által elmondott véleményt, történetet felhasználhatja a Projekt / a Gondosóra program népszerűsítéséhez, ismertségének növeléséhez.

8.2. A KSZK az Érintettek vagy a harmadik személy által elmondott tapasztalatokat, véleményt, történetet, az ezzel kapcsolatban **készített kép-, hang – és/vagy videófelvételt** (a továbbiakban együttesen: ***„felvétel”***), vagy az Érintett vagy a harmadik személy által a KSZK részére átadott fényképet jogosult felhasználni a Gondosóra program népszerűsítéséhez, ismertségének növeléséhez, és nyilvánosságra hozni, így például a saját belső hálózatán, a weboldalán, közösségi

oldalain (Facebook oldal, Instagram, YouTube csatorna, TikTok), hírlevélben, a KSZK elektronikus, nyomtatott, online vagy egyéb kiadványaiban, a Gondosóráról és annak rendezvényéről tudósító helyi vagy országos médiában (tv, rádió, internet), idézetek, cikkek vagy rövid filmrészletek, fényképek közlésével, sajtóközleményekben, reklámanyagokban (pl. film, plakát, stb.), online vagy offline hirdetésekben, továbbá a Gondosóra népszerűsítésével kapcsolatos tájékoztató anyagokban, országos vagy helyi sajtóban, illetve azok promóciós célokra történő megjelentetése során, online vagy offline módon, illetve ebből a célból továbbíthatja harmadik személyek/szervek részére.

Ilyen harmadik személynek/szervnek minősül a továbbítás szempontjából

a) a kommunikációs anyagok gyártásával, fotózás, videófelvétel, médiaügynökségi feladatok ellátásával megbízott ügynökségek, valamint
b) a kiemelt társadalompolitikai ügyekben a miniszterelnök munkájának támogatásáért felelős miniszterelnöki biztos kinevezéséről és feladatairól szóló 3/2022. (VI. 9.) ME utasítás 2. § j) pontja értelmében – a „Gondosóra program” közéleti koordinációjával, szakmai és kommunikációs irányításával összefüggő feladatok vonatkozásában - Miniszterelnöki Kabinetiroda, illetve a kiemelt társadalompolitikai ügyekben a miniszterelnök munkájának támogatásáért felelős miniszterelnöki biztos.

8.3. Az Érintettek vagy a harmadik személy nem kötelesek a véleményüket, történetüket megosztani a KSZK-val. A Szolgáltatás igénybevétele nem függ attól, hogy az Érintettek megosztják-e a véleményüket, történetüket a KSZK-val vagy sem.

8.4. Az Érintettek vagy a harmadik személy döntésük szerint akár teljes nevükkel, akár „álnevükkel”, akár anonim módon megoszthatják a véleményüket, történetüket a KSZK-val.

8.5. Ha az Igénylő vagy a Kontaktszemély osztja meg a Szolgáltatás tényleges igénybevételével kapcsolatos véleményét, történetét úgy, hogy abban a Felhasználóról is szerepelnek állítások, akkor köteles nyilatkozni arról, hogy **teljeskörű, érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező felhatalmazással** rendelkezik a Felhasználó részéről ahhoz, hogy a Felhasználót érintő történetet megossza a KSZK-val, amely felhatalmazás összhangban van a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. A KSZK nem felelős az abból fakadó károkért, amely arra vezethető vissza, hogy az Igénylő vagy a Kontakt Személy nem szerezte be a Felhasználó beleegyezését.
A valóságnak nem megfelelő tényállításra visszavezethető károkért vagy bármilyen más jellegű igényért a KSZK-t semminemű felelősség nem terheli.

A jelen 8. pontban foglaltak teljesítésnek elősegítése érdekében a KSZK **meghatalmazás mintát** tesz közzé a honlapján, amely a jelen ÁSZF mellékletét képezi, használata nem kötelező. Az alkalmazható meghatalmazás mintát az Érintett kitöltve, írásban, teljes bizonyító erejű magánokiratban (postai vagy elektronikus levél útján) bocsátja a KSZK rendelkezésére.
A meghatalmazottként eljáró természetes személy, illetve a meghatalmazást tanúként aláíró természetes személyek adatainak kezelését külön Adatkezelési Tájékoztató szabályozza, amely a KSZK honlapján, az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/2-adatvedelem/

8.6. Amennyiben az Érintettek vagy harmadik személyek vállalják, hogy megosztják a véleményüket, történetüket, akkor törekedniük kell arra, hogy valós és pontos információkat közöljenek. Az Érintettek, illetve a harmadik személyek nem tehetnek semmilyen személyről vagy szervezetről olyan tényállítást, amely nem felel meg a valóságnak.
A valóságnak nem megfelelő tényállításra visszavezethető károkért vagy bármilyen más jellegű igényért a KSZK-t semminemű felelősség nem terheli.

8.7. A vélemény, történet megosztására tekintettel a KSZK nem ad semmilyen juttatást az Érintettek vagy harmadik személyek számára, illetve az Érintettek, és a harmadik személyeknem követelhetnek semmilyen juttatást a KSZK-tól.

8.8. Az Érintettek, illetve a harmadik személyek bármikor kérhetik az általuk elmondott vélemény, történet törlését. A KSZK kiemeli, hogy ebben az esetben csak a jövőre nézve képes megszüntetni a vélemény, történet nyilvánosságát. Az Érintett, illetve a harmadik elfogadja azt, hogy a KSZK nem képes és nem kötelezhető arra, hogy a sajtóközleményt utólag visszahívja vagy a papír alapú kiadványokat megsemmisítse.

9./ A Szolgáltatás felfüggesztése

9.1. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Szolgáltatást **felfüggessze**, azaz szüneteltesse a Felhasználói Szerződésben foglaltak feltételek szerint.

9.2. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztésére okot adó körülmény észlelésekor a felfüggesztés előtt megkísérli a Jelzőeszközön, e-mail-ben vagy telefonon felvenni a kapcsolatot a Felhasználóval vagy a Kontaktszeméllyel a Szolgáltatás nyújtása érdekében. Amennyiben a Szolgáltató által kezdeményezett kapcsolatfelvétel sikertelen vagy a Szolgáltató a kapcsolatfelvétel során meggyőződik a Szolgáltatás felfüggesztésére okot adó körülmény fennállásáról, úgy erről haladéktalanul írásban értesíti a KSZK-t.

A **KSZK** a Szolgáltató értesítését követően **jogosult saját hatáskörében dönteni** a Szolgáltatás **felfüggesztés**éről, amelynek végrehajtása a Szolgáltató feladata.

9.3. A Szolgáltatás **ismételt nyújtását** a Felhasználó és/vagy teljeskörű meghatalmazással rendelkező Kontaktszemélye kérelmezheti (telefonon vagy email útján) a Szolgáltatóhoz történő igénybejelentés útján, amely kérelemről a Szolgáltató haladéktalanul írásban értesíti a KSZK-t.

A **KSZK** a Szolgáltató értesítést követően **jogosult saját hatáskörében dönteni** a Szolgáltatás **ismételt nyújtásáról,** amelynek végrehajtása a Szolgáltató feladata.

9.4. **A Szolgáltatás felfüggesztéséről és annak felülvizsgálatáról, illetve a Szolgáltatás ismételt nyújtásáról a KSZK jogosult dönteni.**

10./ Gondosóra szolgáltatást kiegészítő Digitális Ügyfélszolgálat

10.1. A Digitális Ügyfélszolgálaton keresztül a Felhasználóknak, és a Kontaktszemélyeknek lehetősége van többek között a Jelzőeszköz állapotával kapcsolatos információkat megtekinteni, értesítéseket ki- és bekapcsolni, a Gondosóra program keretében általuk megadott egyes felhasználói adatokat módosítani, továbbá önkéntes alapon GPS alapú tartózkodási zónát kijelölni, hírszolgáltatást, valamint mentális és szociális állapotfelmérést igényelni a webes - és mobil platformon.

10.2. A Digitális Ügyfélszolgálatba a Gondosóra programban résztvevő Felhasználók, és a Kontaktszemélyek azonosítás elvégzését követően tudnak belépni, és azt használatba venni a Szolgáltató Felhasználási Feltételeiben foglaltak szerint.

10.3. A jelen Szerződés 10.1. pontjában felsorolt funkciók közül a KSZK nyújtja a szolgáltatást, és biztosítja a Felhasználók és a Kontaktszemélyek részére a **hírszolgáltatás**, illetve a Felhasználók részére a **mentális és szociális állapotfelmérés funkciót**.

10.4. A Felhasználóknak, és a Kontaktszemélyeknek lehetőségük van az Applikációban kifejezetten igényelt hírek és tájékoztatások megküldését, valamint értesítések nyújtását kérni. A különböző

hírek, tájékoztatások a Felhasználók, és a Kontaktszemélyek által kiválasztott témakörök alapján kerülnek kézbesítésre.
A különböző hírek, tájékoztatások összeállítását a KSZK végzi, az Applikáció üzemeltetését, illetve informatikai környezet biztosítását pedig a Szolgáltató.

10.5. A Gondosóra program a Felhasználók fizikai biztonságán túlmutatóan kiemelt figyelmet fordít a Felhasználók általános jólétére és életminőségére is. A mentális és szociális állapot felmérés funkció célja az, hogy segítséget nyújtson az esetlegesen fennálló szociális izoláció, érzelmi nehézségek vagy egyéb, az életvitelt befolyásoló mentális tényezők korai felismerésében és kezelésében.

A mentális és szociális állapot felmérésében való részvétel ebben minden esetben teljesen **önkéntes**, és kizárólag azon Felhasználókra terjed ki, akik a felmérésben való részvételhez, illetve az adatkezeléshez, és a profilalkotáshoz előzetesen, kifejezett és tájékozott hozzájárulásukat adták az Applikációban.

A mentális és szociális állapot felmérés során az érintett Felhasználók részére olyan kérdőívek kerülnek megküldésre, amelyek az aktuális élethelyzetükre, közérzetükre és szociális kapcsolataikra irányulnak. A beérkezett válaszokat a KSZK szakemberei elemzik ki. Az adatok feldolgozása során a KSZK által profilalkotás történik, amelynek keretében a megadott válaszok alapján a szakértők meghatározzák az adott Felhasználó mentális és szociális állapotának jellemzőit, valamint esetleges veszélyeztetettségének mértékét. Ez a profilalkotás elengedhetetlen ahhoz, hogy a Szolgáltatás személyre szabott és hatékony támogatást tudjon nyújtani.
A kérdőívek összeállítását, kiküldését, a válaszok értékelését és a további intézkedések meghatározását a KSZK önállóan és kizárólagosan végzi.

Amennyiben a kérdőívek kiértékelése és a kialakított profil alapján a KSZK úgy ítéli meg, hogy a Felhasználó állapota indokolja, vagy számára a további segítségnyújtás hasznos és támogató jellegű lenne, a Felhasználó tudomásul veszi, hogy sor kerülhet a **közvetlen kapcsolatfelvételre is, amit a Szolgáltató diszpécserei végeznek el.** A kapcsolatfelvétel elsődlegesen a Jelzőeszközön keresztül történik, ennek sikertelensége esetén a Szolgáltató jogosult a Felhasználót egyéb telefonos elérhetőségén keresztül megkeresni. Ez a személyes megkeresés lehetőséget biztosít a kérdőívben jelzett problémák mélyebb feltárására, a mentális állapot pontosabb tisztázására, valamint szükség esetén a megfelelő szociális vagy ellátórendszeri utak felé történő iránymutatásra.

10.6. A jelen Szerződés 10.3. pontjában nevesített funkciók használatával járó személyes adatokat a KSZK egyebekben a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli.

10.7. A jelen Szerződés 10.3. pontjában nevesített funkciók szerzői vagyoni jogainak tulajdonosa a KSZK. A funkciók egyéni, eredeti jelleget hordozó tartalmak, ezért szerzői jogi védelem alatt állnak.

A funkciók használata díjmentes.

A funkciók igénybevételéhez ugyanakkor internetkapcsolat szükséges, amely a Felhasználó, és a Kontaktszemély által igénybe vett kapcsolódási módtól függően költségekkel járhat.

10.8. A jelen Szerződés 10.3. pontjában nevesített funkciókat, illetve az ott elhelyezett tartalmakat Felhasználó, és a Kontaktszemély saját felelősségére veszi igénybe. A Felhasználó, és a Kontaktszemély viseli a funkciók használatával járó valamennyi kockázatot és felelősséget.

10.9. A Felhasználó szavatolja, hogy a mentális és szociális állapot felmérés funkció használata során az általa megadott válaszok a valóságnak megfelelnek, továbbá azok megadására jogosult. Ezzel kapcsolatban minden felelősséget, jogi és anyagi következményt a Felhasználó visel.

10.10. Jogosulatlan tevékenységek:

a) Tilos a Felhasználónak, a Kontaktszemélynek bármilyen olyan magatartást tanúsítani, amely a funkciók rendeltetésszerű működését veszélyezteti, vagy annak leállását célozza.
b) Tilos a funkciók bármely részének módosítása, másolása, továbbítása, adaptációja, visszafejtése, közzététele, értékesítése.
c) Tilos bármely alkalmazás, keresőrobot, oldalkereső vagy visszafejtő, vagy más olyan alkalmazás használata, amellyel a funkciók bármely része programozottan elérhető vagy indexelhető.
d) Tilos a KSZK számítástechnikai rendszerébe történő jogosulatlan behatolás vagy behatolási kísérlet (hacking).
e) Tilos más Felhasználókról, Kontaktszemélyekről információ gyűjtése.
f) Tilos a funkciók bármely részének újraformázása vagy szerkesztése.
g) Tilos nemkívánatos elektronikus kommunikáció létesítése vagy továbbítása, mint a spam, vagy más tagoknak küldött lánclevelek (hoax), vagy a többi tagnak a szolgáltatás használata során bármely egyéb módon történő zavarása.
h) Tilos a funkciók egészéből vagy bármely részéből származtatott termék készítése.
i) Tilos a funkciók egészére vagy bármely részére épülő információ, szoftver, termék vagy szolgáltatás értékesítése.

A Felhasználó, a Kontaktszemély általi jogosulatlan tevékenység a funkciókhoz való hozzáférés korlátozását vagy kizárást, valamint jogi lépéseket vonhat maga után. A Felhasználó, a Kontaktszemély ilyen jellegű használatának korlátozása vagy esetleges kizárása nem érinti a Gondosóra Szolgáltatásra vonatkozó jogosultságát.

10.11. A KSZK, illetve képviselői vagy munkatársai súlyosan gondatlan magatartásából (mulasztásából) eredő károkért a KSZK csak akkor felel, ha a kár bekövetkezése a magatartás tanúsításakor (mulasztáskor) előre látható volt, és a magatartása a Felhasználó, a Kontaktszemély és a KSZK között fennálló jogviszonyból fakadó lényeges kötelezettséget sért. Lényegesnek minősítendő ebből a szempontból minden, a jelen 10. pontban pontban vállalt, és olyan kötelezettség, amelynek teljesítése a funkciók használata során elengedhetetlen.
A jelen bekezdésben foglalt korlátozás nem alkalmazandó az életet, testi épséget, egészséget károsító, felróható magatartásért való felelősségre.

10.12. A KSZK az ellenőrzési körén kívül eső körülménynek betudhatóan bekövetkező károk viselésére vagy megtérítésére nem kötelezhető, ha a kár bekövetkezése a jelen ÁSZF Felhasználó, Kontaktszemély általi elfogadásakor nem volt előre látható.

10.13. A KSZK kártérítése nem terjed ki a káresemény következtében elmaradt hasznokra és a következménykárra.
A jelen bekezdésben foglalt korlátozás nem alkalmazandó az életet, testi épséget, egészséget károsító, felróható magatartásért való felelősségre és a KSZK szándékos magatartásából eredő károkozásra.

10.14. A jelen 10. pontban foglalt feltételek kiterjednek mind az Android, illetőleg iOS környezetbe telepített verzióira egyaránt.

11./ Chatbot használatának biztosítása, illetve mesterséges intelligencia technológián alapuló minőségbiztosítás

11.1. A KSZK a https://gondosora.hu/ weboldalon mesterséges intelligencián alapuló chatbot szolgáltatást működtet a Gondosóra programba történő regisztráció, az ügyfélszolgálati tevékenység támogatása érdekében, illetve mesterséges intelligencia technológián alapuló

rendszert működtet az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének javítása (minőségbiztosítás) érdekében.

A chatbot támogatásával történő regisztrációra a KSZK által a regisztrációval kapcsolatos eljárásról összeállított dokuemntumok alapján kerül sor.

Az ügyfélszolgálati ügyintézés során a chatbot a feltett kérdésekre a KSZK által összeállított és rendelkezésére bocsátott, korlátozott dokumentum-adatbázis alapján generál válaszokat.

A chatbot működése során nem történik automatizált döntéshozatal vagy profilalkotás, illetve az Érintett bármikor kérheti emberi ügyintéző bevonását.

11.2. A KSZK Ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetések minőségbiztosítási céllal rögzítésre kerülnek a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójának 3.3.1. pontjában foglaltak szerint, mivel az ügyfélszolgálati vezetők rendszeresen, a rendelkezésre álló kapacitással arányos mennyiségű, véletlenszerűen kiválasztott hangfelvételt visszahallgatnak, az ott hallottak alapján az ügyintézőket havonta értékelik, szükség esetén az ügyfélszolgálati munkatársak számára újbóli oktatást tartanak, illetve indokolt esetben a meglévő oktatási anyagokat frissítik. A bevezetésre kerülő technológia az összes rögzített hangfelvételt autonóm módon meghallgatja, leiratozza, illetve a leiratozott hangfelvételek tartalmával kapcsolatos, előre rögzített (és utólag feltett) kérdésekre válaszolni tud, így autonóm módon képes kijelölni a releváns, valódi hibákat tartalmazó visszahallgatásra javasolt hangfelvételeket.

11.3. A chatbot használatához szükséges a weboldalon található, a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójának megismerése, illetve elfogadása. A használat során a chatbot írásban megkérdezi a felhasználótól, hogy elolvasta-e az Adatkezelési Tájékoztatóját és azt elfogadja-e. Nemlegeges válasz esetén a beszélgetést a chatbot lezárja.

A chatbot használatához szükséges továbbá a weboldalon található, a Gondosóra program Általános Szerződési Feltételeinek a megismerése, illetve elfogadása is. A használat során a chatbot írásban megkérdezi a felhasználótól, hogy elolvasta-e az ÁSZF-et és azt elfogadja-e. Nemlegeges válasz esetén a beszélgetést a chatbot lezárja.

Amennyiben nem ért egyet az Adatkezelési Tájékoztatóban vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételekkel, kérjük ne vegye igénybe a chatbot szolgáltatást.

11.4. A chatbot használata ingyenes, nem kötött regisztrációhoz és internethozzáférés esetén bárki számára elérhető, aki az interneten keresztül felkeresi a KSZK weboldalát.

11.5. Az Érintett jogosult a chatbotot a jelen ÁSZF keretei között, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon és célokra, rendeltetésszerűen használni.

A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a chatbot által adott információkat minden esetben köteles hivatalos forrásokból (pl. a jogszabályokból, a KSZK weboldalán található dokumentumokból) ellenőrizni, és a kapott információkat kizárólag saját felelősségére használja fel.

A Felhasználó köteles tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely a chatbot szolgáltatás vagy az azt kiszolgáló informatikai rendszer működését veszélyezteti, akadályozza vagy jogellenesen befolyásolja.

A Felhasználó nem fogalmazhat meg a chatbottal kapcsolatban olyan kérdéseket és kijelentéseket a beszélgetés során, amelyek többek között szexuális, obszcén, rágalmazó, becsületsértő, erőszakos, gyűlöletkeltő, politikai agitációra vagy politikai befolyásolásra alkalmas vagy törvénytelen tartalmú.

11.6. A chatbot a válaszait egy betanított tudásbázis és egy komplex nyelvi modell alapján, teljesen automatizáltan generálja. A KSZK minden tőle telhetőt megtesz a tudásbázis pontosságáért és naprakészen tartásáért, de a KSZK nem garantálja a közölt információk pontosságát, teljességét vagy naprakészségét A mesterséges intelligencia természetéből adódóan előfordulhatnak téves vagy félrevezető információk.

A KSZK minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a chatbot a lehető legjobban segítsen, azonban a chatbot nem emberi munkatárs, és ennek következtében lehetnek korlátai. A fentiekre figyelemmel, miszerint a chatbot a válaszokat és az információkat előre programozott tudásbázisból nyújtja, azok automatizáltak és algoritmusok alapján generáltak, így előfordulhat, hogy bizonyos kérdéseket, problémákat, információkat (különösen az egyedi vagy összetett kérdéseket, problémákat, információkat) nem tudja megfelelően kezelni. A chatbot tehát korlátozott megértéssel rendelkezik. Igyekszik minél pontosabban értelmezni a feltett kérdést, a közölt problémát, a megadott információt, azonban előfordulhat, hogy félreérti vagy nem teljesen érti meg azokat, és pontatlan tájékoztatást ad.

Az Érintett tudomásul vbeszi, hogy a chatbot szolgáltatást saját felelősségére használja.

A KSZK kizárja a felelősségét a chtabot használatából, a chatbot által nyújtott információk pontatlanságából, hiányosságából, téves vagy félrevezető voltából, illetve az információk felhasználásából eredő mindennemű közvetlen vagy közvetett kárért, vagyoni és nem vagyoni hátrányért.

A KSZK nem garantálja a chatbot folyamatos, zavartalan és hibamentes működését. A KSZK ezért kizárja a felelősségét a chatbot elérhetetlenségéből, hibás működéséből vagy leállásából fakadó károkért.

A chatbot tartalmazhat linkeket harmadik felek által üzemeltetett weboldalakra vagy más internetes forrásokra, valamint harmadik féltől származó adatokra vagy információkra. A KSZK nem vállal felelősséget a harmadik felek weboldalainak tartalmáért vagy használatáért.

11.7. A chatbot használatával járó személyes adatokat a KSZK egyebekben a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli.

12./ A Szerződés megszűnése, megszüntetése

12.1. A jelen Szerződés automatikusan megszűnik vagy megszüntetésre kerül:

a) a Projekt megszűnése,
b) a Felhasználó halálával, vagy külföldön történő letelepedésével,
c) a KSZK jogutód nélküli megszűnésével,
d) a Regisztráció KSZK általi törlése esetén,
e) a Felhasználónak a Regisztráció törlésére irányuló kérelmének benyújtásával (ld. 4.12. pont),
f) a Felhasználó (vagy a képviseletében eljáró Igénylő) elállásával (ld. 3.4.2., 3.10., 4.9., 15.3. pontokat),
g) azonnali hatályú felmondással (ld. 12.2. pont),
h) felmondással (ld. 15.3. pont),
i) a Felhasználó a Szolgáltatónál jelzi a felmondási szándékát vagy egyéb közlés nélkül visszaküldi a Jelzőeszközt a Szolgáltatónak;
j) amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztésre került és az azt követő 30 (harminc) napon túl továbbra sem kerül sor a Jelzőeszköz használatba vételére, akkor a KSZK a Szolgáltatás megszüntetéséről dönthet.
k) a Jelzőeszköz jogosulatlan használata esetén.

A jelen Szerződés megszűnése esetén a Felhasználó, illetve Kontaktszemély együttműködik a KSZK-val, illetve a Szolgáltatóval és minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a Felhasználóhoz kihelyezett Jelzőeszköz és annak tartozékai a Szolgáltató részére hiánytalanul visszaadásra kerüljenek, mivel az a Szolgáltató tulajdonát képezi.
A Jelzőeszköz visszaadása céljából a Szolgáltató veszi fel a kapcsolatot a Felhasználóval, illetve a Kontaktszeméllyel a 3.9./4.5. pont szerinti felhatalmazás alapján. A KSZK, illetve a Szolgáltató nem felelős az abból fakadó károkért, amelyre a Felhasználó/Igénylő 3.9./4.5. pont szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

A jelen Szerződés megszűnésének hatálya - a Felhasználón kívül - kiterjed a Kontakszemélyre, az Igénylőre és a Kézbesítési címzettre is.

12.2. A jelen Szerződést mind a Felhasználó, mind a KSZK jogosult indokolással ellátott **azonnali hatállyal** megszüntetni, amennyiben a másik fél valamely lényeges kötelezettségét súlyos mértékben vagy ismételten megszegi és a szerződésszegő magatartással a másik fél írásbeli felhívására, az abban megjelölt póthatáridőn belül sem hagy fel (**rendkívüli felmondás**).
A Felhasználó azonnali hatályú felmondása gyakorlásának módjára a jelen Szerződés 4.9. pontjában foglaltak megfelelően irányadók.

A KSZK jogosult továbbá a jelen Szerződést azonnali hatállyal megszüntetni, ha utóbb tudomására jut, hogy a Felhasználó a Szolgáltatásra való jogosultsági feltételekkel nem rendelkezik.

12.3. A jelen Szerződés 12.1. b) alpontjában rögzített körülmények szerinti, jelen ÁSZF megszűnésének tényéről a KSZK a Nylvántartó szerv közhiteles nyilvántartása szerinti adatszolgáltatásból szerezhet tudomást a Szaztv. 37. § (1) bekezdés n) pontjában foglaltak alapján. Amennyiben a Felhasználó elhalálozásáról, vagy külföldön történő letelepedéséről a Felhasználó közeli hozzátartozója vagy a Kontaktszemély értesíti a KSZK-t, a KSZK ezen bejelentést a közhiteles nyilvántartásban történő ellenőrzés céljából összeveti.

12.4. A jelen Szerződés 12.1. a-h), illetve i-k) alpontjai szerinti megszűnése, valamint a Regisztráció törlése esetén a KSZK rendszerében tárolt adatok – beleértve a papír alapon tárolt adatokat is - archiválásra, a Regisztráció pedig törlésre kerül. A jelen Szerződés megszűnésével és a Regisztráció törlésével a Felhasználó hozzáférési jogosultsága is megszűnik, amiről a KSZK tájékoztatja a Szolgáltatót, aki megszünteti a Szolgáltatást és a Felhasználót megkeresi a Jelzőeszköz visszaszolgáltatása érdekében.

Amennyiben a jelen Szerződés megszűnésére a 12.1. i) alpont alapján kerül sor, a Szolgáltató tájékoztatja a KSZK-t, aki a tájékoztatásra figyelemmel törli a Regisztrációt, illetve a KSZK rendszerében tárolt adatokat – beleértve a papír alapon tárolt adatokat is – archiválja.

12.5. A KSZK, mint a Gondosóra program megvalósítására kijelölt jogi személy az elhalálozás és holttá nyilvánítás tényének bejegyzését követően, az erről történő hivatalos tudomásszerzést követően az elhunyt személy Gondosóra programban való részvételének törléséről haladéktalanul gondoskodik. [Szoctv. 24/C. § (6) bekezdés]

12.6. A KSZK, mint a Gondosóra program megvalósítására kijelölt jogi személy – a külföldön történő letelepedésről való hivatalos tudomásszerzést követően – a külföldön letelepedett személy Gondosóra programban való részvételének törléséről haladéktalanul gondoskodik. [Szoctv. 24/C. § (7) bekezdés]

12.7. Ha a Kontaktszemély a kapcsolattartáshoz a továbbiakban nem járul hozzá, a Gondosóra programban való részvételének törléséről a Gondosóra program megvalósítására kijelölt jogi személy haladéktalanul gondoskodik. [Szoctv. 24/C. § (3) bekezdés]

A nyilatkozat nem érinti a Kontaktszemélynek másik Felhasználó vonatkozásában fennálló kontaktszemély kapcsolatát, csak abban az esetben, amennyiben a Kontaktszemély valamennyi Felhasználó vonatkozásában fennálló kontaktszemély kapcsolatát visszavonja.

13./ Kapcsolattartás, értesítések

13.1. A Regisztráció véglegesítéséig a Felhasználó / Igénylő, illetve a jelen Szerződés hatálya alatt a Felhasználó az elsődleges kapcsolattatásra jogosult.

A KSZK a Gondosóra program megvalósításához és fenntartásához kapcsolódó közfeladat ellátása érdekében – így különösen szakmatámogatási feladatok ellátása, a program működésének elősegítése, a kapcsolattartás biztosítása, valamint a szolgáltatás rendeltetésszerű igénybevételének támogatása céljából – jogosult a Gondosóra programban részt vevő személyeket felkeresni és velük kapcsolatot tartani.
A felkeresés, és a kapcsolattartás a KSZK közfeladat-ellátásához kapcsolódó jogszabályi kötelezettségen alapul.

13.2. A jelen Szerződéssel kapcsolatban a másik fél felé tett jognyilatkozatok mind a Felhasználó, mind a KSZK kizárólag írásban és magyar nyelven (tértivevényes levél, e-mail vagy futárral kézbesített levél útján) teheti meg érvényesen és joghatályosan.

A KSZK a regisztrációval kapcsolatos minden értesítést a Regisztráció során megadott e-mail címre küld. A Felek a postai úton küldött levelet, illetve a futárral kézbesített levelet a másik fél székhelyére / tartózkodási hely szerinti címére kötelesek megküldeni.

A jognyilatkozat az alábbiak szerint minősül közöltnek:

a) futárral, átvételi elismervény ellenében történő kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában, illetve az átvétel megtagadása esetén annak időpontjában;
b) a postai úton, könyvelt küldeményként történő kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában, illetve az átvétel megtagadása esetén a megtagadás időpontjában, ha a kézbesítés bármely egyéb okból hiúsult meg (pl. az értesítés „elköltözött", „nem kereste" megjelöléssel érkezik vissza), úgy a kézbesítés megkísérlésének időpontját követő 5. (ötödik) munkanapon;
c) az e-mail-en történő továbbítás esetén abban az időpontban, amikor a másik fél válaszában a tudomásulvételt visszaigazolja.

13.3. A Felek megállapodnak, hogy a jelen Szerződés megkötésével, módosításával, illetve megszüntetésével kapcsolatban a **Felhasználó meghatalmazottja** is jogosult nyilatkozatot tenni. A Felhasználó meghatalmazottja köteles felhatalmazását hitelt érdemlően igazolni a KSZK részére. A felhatalmazás hiányában tett jognyilatkozat vonatkozásában a meghatalmazott e-mail-ben értesítést kap, amelynek megküldésétől számított 15 (tizenöt) napon belül köteles a jognyilatkozattételre való jogosultságát igazolni. Ha a meghatalmazott jogosultságát határidőben és hitelt érdemlően igazolja, úgy a szerződés megköthető/módosítható/megszüntethető, ellenkező esetben a jognyilatkozat hatálytalannak minősül.

A jelen 13. pontban foglaltak teljesítésnek elősegítése érdekében a KSZK **meghatalmazás mintát** tesz közzé a honlapján, amely a jelen ÁSZF mellékletét képezi, használata nem kötelező. Az alkalmazható meghatalmazás mintát az Érintett kitöltve, írásban, teljes bizonyító erejű magánokiratban (postai vagy elektronikus levél útján) bocsátja a KSZK rendelkezésére.

13.4. A KSZK Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszere – a regisztráció-kezelés folyamata, valamint az Érintettek adataival kapcsolatos egyéb műveletek során – automatikusan generált e-mail-üzeneteket (pl. visszaigazolás, állapotváltozás, stb.) küldhet az Érintettek részére. A jelen ÁSZF

elfogadásával az Érintett tudomásul veszi, hogy a KSZK az Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszer útján történő ügyintézési folyamatok során keletkező értesítéseket ilyen módon is közölheti.

14./ Adatkezelés, jogszabályi háttér

14.1. A KSZK a személyes adatokat az adatvédelmi és adatkezelési szabályzatban és a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokban – ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. (Infotv.), valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendeletét 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, GDPR) – foglaltak szerint kezeli a Gondosóra program weboldalán elérhető Adatkezelési Tájékoztató szabályai betartásával.
A jelen ÁSZF alapján végzett tevékenységek, feladatok tekintetében a **KSZK** önálló adatkezelő.

A **Szolgáltató** a KSZK-tól független, önálló adatkezelőnek minősül. Abban az esetben, ha az Érintett a Szolgáltató adatkezelésével összefüggésben szeretné a jogait gyakorolni, akkor a kérelmét a KSZK-tól függetlenül, a Szolgáltatónál kell benyújtania.

14.2. A KSZK a jelen ÁSZF-et az alábbi jogszabályokra figyelemmel alakította ki:

- 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 szóló (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: ***„GDPR”***);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: ***„Infotv.”***);
- a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény (a továbbiakban: ***„Nyvtv.”***);
- a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény (a továbbiakban: ***„Szaz.tv.”***);
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: ***„Szoctv.”***);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: ***„Ptk.”***);
- az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény *(a továbbiakban:* ***„Áht.”***);
- a hivatásos szolgálati jogviszonnyal összefüggő, valamint a nyilvántartásokkal kapcsolatos egyes törvények módosításáról szóló 2023. évi XXXVIII. törvény;
- a Nemzeti Szociálpolitikai Intézetről szóló 610/2020. (XII. 18.) Korm. rendelet;
- az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs programról szóló 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet;
- a 2021–2027 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről szóló 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet;
- a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet.

15./ Jogérvényesítési lehetőségek, záró rendelkezések

15.1. Amennyiben az Érintetteknek a KSZK tevékenységével összefüggésben bármilyen panaszuk van, akkor a Gondosóra program weboldalán elérhető Panaszkezelési Tájékoztatóban rögzített módon terjeszthetik elő a panaszaikat.

A **Szolgáltató** a KSZK-tól független, önálló jogi személy. Abban az esetben, ha az Érintettnek a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatással összefüggésben van panasza, akkor a panaszát a KSZK-tól függetlenül, a Szolgáltatónál kell előterjesztenie.

15.2. A KSZK vállalja, hogy az Érintettek panaszát a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 30 (harminc) napon belül kivizsgálja és annak eredményéről írásban (elektronikus úton) tájékoztatja az Érintettet.

15.3. A KSZK bármikor jogosult a jelen ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan módosítani.

A KSZK a Felhasználót (vagy a képviseletében eljáró Igénylőt) az ÁSZF módosításáról e-mail-ben és/vagy a Gondosóra program weboldalon köteles tájékoztatni azon feltételekről, amelyek eltérnek a felek között korábban alkalmazott feltételektől.
Amennyiben a Felhasználó (vagy a képviseletében eljáró Igénylő) a Regisztráció, illetve a Gondosóra programba való bevonás/felkeresés során nem adott meg e-mail címet, és ezért a KSZK nem tud eleget tenni az ÁSZF módosításáról szóló, jogszabályi előíráson alapuló tájékoztatási kötelezettségének, a KSZK-t felelősség nem terheli.

Amennyiben a Felhasználó (vagy a képviseletében eljáró Igénylő) az ÁSZF módosítását a tájékoztatást követő 5 (öt) munkanapon belül nem fogadja el, és a KSZK az abban foglaltakat még nem teljesítette, úgy Felhasználó (vagy a képviseletében eljáró Igénylő) jogosult a szerződéskötési igényétől **elállni;** ha viszont a KSZK az abban foglaltakat teljesítette, akkor a tájékoztatást követő 5 (öt) munkanapon belül, 30 (harminc) napos felmondási idővel a Felhasználó (vagy a képviseletében eljáró Igénylő) jogosult a jelen Szerződést **felmondani.**
Ellenkező esetben az ÁSZF módosítása a Felhasználó (vagy a képviseletében eljáró Igénylő) által elfogadottnak minősül.
Az elállás, illetve a felmondás gyakorlásának módjára a jelen Szerződés 4.9. pontjában foglaltak megfelelően irányadók.

A KSZK a Felhasználót (vagy a képviseletében eljáró Igénylőt) az ÁSZF technikai jellegű módosításáról (pl. a KSZK adataiban bekövetkezett változásról, jogszabálymódosításon alapuló változás, Gondosóra program weboldalak változása, stb.) a Gondosóra program weboldalon tájékoztatja.

15.4. A jelen ÁSZF annak közzétételével kezdődően hatályos, ettől a naptól kezdődően alkalmazandó, amellyel egyidejűleg a korábban, 2026. év április hónap 01. napján kiadott ÁSZF hatályát veszti.

15.5. A jelen Szerződés nyelve magyar. A jelen Szerződésre Magyarország joga az irányadó.

15.6. A jelen Szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek.

Budapest, 2026. év november hónap 09. napja

Kormányzati Szolgáltató Központ
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Mellékletek:

1. számú melléklet: meghatalmazás minta

1. számú melléklet

MEGHATALMAZÁS MINTA

1./ Alulírott (család – és utónév) .....
születési család – és utóneve: .....
anyja neve: .....
születési helye, ideje: .....
lakcíme: .....
e-mail: .....
telefonszám: .....
mint **Meghatalmazó**

meghatalmazom

név (család – és utónév): .....
születési család – és utóneve: .....
e-mail: .....
telefonszám: .....
mint **Meghatalmazott**at,

hogy a nevemben és helyettem a **Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: KSZK; székhely: 1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/a B. lph. IV. emelet, cégjegyzékszám: 01-09-380507) előtt, az „*Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program"* című projekt (a továbbiakban: Projekt) kapcsán, az alábbi tárgykör(ök)ben / teljes jogkörben, korlátozásmentesen[3] eljárjon:

_____
_____
_____
_____

2./ Alulírott Meghatalmazó hozzájárulok, hogy a Meghatalmazott a személyes adataimat, illetve az általam megnevezett Kontaktszemély, és a Kézbesítési címzett adatait a KSZK-nak megadja, illetve hozzájárulok ahhoz is és egyúttal tudomásul veszem, hogy ugyanezen adatokat a KSZK a Szolgáltató részére továbbítsa szerződéskötés, illetve a Szolgáltatás igénybevétele céljából. Alulírott Meghatalmazó a jelen Meghatalmazás aláírásával a KSZK ÁSZF-ének, illetve a KSZK Gondosóra programra vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatójának a rendelkezéseit tudomásul veszem, az ÁSZF-et elfogadom; valamint tudomásul veszem azt is, hogy a Regisztrációval a KSZK és közöttem létrejön az ÁSZF.

3./ A jelen meghatalmazás határozatlan időre / határozott, _____ napjáig tartó[4] időre érvényes.
Alulírott Meghatalmazott a meghatalmazást elfogadom, és nyilatkozom arra vonatkozóan, hogy a meghatalmazás kapcsán tudomásomra jutott valamennyi információt bizalmasan kezelem.

Kelt: _____, 20____. év ____. hónap ____. nap

_____	_____
Meghatalmazó	Meghatalmazott

Alulírott tanúk igazoljuk, hogy az okirat természetes személy aláírói a nem általuk írt okiratot együttes jelenlétünkben írták alá.

A tanú1 saját kezű aláírása:	A tanú2 saját kezű aláírása:
_____	_____
A tanú1 viselt neve saját kezűleg olvashatóan írva:	A tanú2 viselt neve saját kezűleg olvashatóan írva:
_____	_____
A tanú1 lakcíme saját kezűleg olvashatóan írva:	A tanú2 lakcíme saját kezűleg olvashatóan írva:
_____	_____

[3] *A megfelelő aláhúzandó.*
[4] *A megfelelő aláhúzandó, kitöltendő.*