

Általános Szerződési Feltételek

A SZIN Kft. és a Szolgáltató adatai

Cégnév	Szociálpolitikai Innovációs Közhasznú Nonprofit Kft. (SZIN Kft.)
Székhely	1142 Budapest, Ungvár utca 64-66.
Email	info@gondosora.hu
Honlap	www.gondosora.hu
Cégjegyzékszám	01-09-978791
Adószám	23808689-2-42

„Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program" c. projekt (a továbbiakban: Projekt) összefüggésben szolgáltató a **4iG Nyrt.** (székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 8., email: info@szolgaltatas-gondosora.hu, honlap: www.szolgaltatas-gondosora.hu, cégjegyzékszama: 01-10-044993, adószama: 12011069-2-44; a továbbiakban: **Szolgáltató**).

1. Általános tudnivalók

- 1.1. A Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet, a SZIN Kft. és a Digitális Kormányzati és Projektmenedzsment Kft. 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. A támogatás felhasználásával kerül megvalósításra az RRF-8.4.1-21-2022-00001 azonosító számú Projekt.
- 1.2. A Magyarország kormánya által biztosított programmal a 65 év feletti, saját otthonukban élő, 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 segélyhívó eszköz, 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.
- 1.3. A Szolgáltatást nem a SZIN Kft. nyújtja és abban semmilyen módon nem működik közre. A Projekt megvalósítása 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.

2. Fogalmak

- 2.1. **Érintettek:** a Felhasználó, az Igénylő és a Kontakt Személy összefoglaló elnevezése.
- 2.2. **Felhasználó:** a Regisztráció alapján a Szolgáltatás igénybevételére a SZIN Kft.-nél jelentkező természetes személy.
- 2.3. **Igénylő:** az a természetes személy, aki Felhasználó részére szeretne jelzőeszközt igényelni, és a Felhasználó hozzájárulásával elvégzi helyette a Regisztrációt.

- 2.4. **Jelzőeszköz:** Szolgáltató által a Felhasználóhoz kihelyezett felügyeleti eszköz, amely rendelkezik a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kiegészítőkkal (eSIM vagy SIM).
- 2.5. **Kontakt Személy:** a Felhasználó vagy az Igénylő által megadott olyan természetes személy, akit a SZIN Kft. vagy a Szolgáltató értesíteni tud a Felhasználót érintő eseményről vagy a Felhasználó ügyinek intézéséről.
- 2.6. **Szolgáltatás:** a Szolgáltató mindenkor hatályos ÁSZF-jében írt szolgáltatás, amelynek egy központi eleme 0-24 órás telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása.

3. Regisztráció

- 3.1. A Regisztráció célja az, hogy a SZIN Kft. előkészítse a szerződést a Szolgáltató számára, illetve ellenőrizze azt, hogy a Felhasználó jogosult-e a Szolgáltatást igénybe venni.
- 3.2. A Felhasználók (Igénylők) az alábbi módon végezheti el a Regisztrációt:
- online módon, a SZIN Kft. által üzemeltetett, www.gondosora.hu weboldalán történő regisztrációval,
 - papír alapú űrlap kitöltésével és annak postai úton történő elküldésével,
 - a SZIN Kft. által üzemeltetett ügyfélszolgálattal folytatott telefonhíváson keresztül.
- 3.3. A Felhasználó, illetve az Igénylő köteles valós, pontos személyes adatok megadására. A Felhasználó vagy az Igénylő által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető károkért, a szerződéskötés ezen okból történő elmaradásáért vagy bármilyen más problémáért, hibáért a SZIN Kft.-t semminemű felelősség nem terheli.
- 3.4. Az Igénylő a Regisztráció során nyilatkozni köteles arról, hogy teljeskörű felhatalmazással rendelkezik a Felhasználó, illetve a Kontakt Személy részéről ahhoz, hogy a személyes adataikat megadja a SZIN Kft. számára, amely felhatalmazás összhangban van a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. A SZIN Kft. nem felelős az abból fakadó károkért, amelyre az Igénylő jelen pont szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.
- 3.5. Amennyiben a Regisztrációra SZIN Kft. által üzemeltetett ügyfélszolgálattal folytatott telefonhíváson keresztül kerül sor, akkor a SZIN Kft. a szerződéskötés folyamatáról hangfelvételt készít, mivel a Felhasználó (Igénylő) a telefonhívás során szóban köt szerződést a SZIN Kft.-vel és ennek során fogadja el jelen Általános Szerződési Feltételeket.
- 3.6. A Felhasználó, illetve az Igénylő a Regisztráció véglegesítésével elfogadja azt, hogy az Adatkezelő átadja az adatait a Szolgáltató részére a szerződés megkötése érdekében.
- 3.7. A Regisztrációval a Felhasználó nem válik kötelessé arra, hogy a Szolgáltatóval szerződést kössön.
- 3.8. Egy Felhasználó a Szolgáltatóval való szerződéskötéssel egy darab jelzőeszköze lesz jogosult, abban az esetben is, ha ugyanazon Felhasználó vonatkozásában több regisztráció történik.
- 3.9. A Felhasználó, illetve az Igénylő köteles a személyes adataiban bekövetkező változásokról mind a SZIN Kft.-t, mind a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni.
- 3.10. A Felhasználó, illetve az Igénylő a Regisztrációját bármikor jogosult törölni.
- 3.11. A SZIN Kft. fenntartja magának a jogot arra, hogy megtagadja a Regisztrációt attól a személytől, aki nyilvánvalóan valótlan adatokat adott meg, illetve attól is, akivel adategyeztetés esetén nem sikerül tisztázni a valós és pontos személyes adatokat.

4. A Szolgáltatásra való jogosultság ellenőrzése

- 4.1. A Szolgáltatás igénybevételére kizárólag a 65. év feletti saját otthonukban élő, magyar állampolgárok jogosultak. Erre tekintettel a SZIN Kft. a szerződés előkészítése során a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény (a továbbiakban: Nytv.) szerinti személy- és lakcímnnyilvántartással való összevetés útján ellenőrzi azt, hogy az Felhasználó jogosult-e igénybe venni a Szolgáltatást.
- 4.2. A SZIN Kft. az ellenőrzés elvégzéséhez szükséges személyes adatokat a Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárságtól (a továbbiakban: nyilvántartó szerv) veszi át az Nytv. 24/L. §-a alapján.
- 4.3. Amennyiben az ellenőrzés eredménye azt mutatja, hogy a Felhasználó nem töltötte be a 65. életévét – így pedig nem jogosult a Szolgáltatás igénybevételére –, akkor a SZIN Kft. erről tájékoztatja a Felhasználót (vagy az Igénylőt), az adatait nem továbbítja a Szolgáltató részére és a SZIN Kft. valamennyi személyes adatot töröl az informatikai rendszeréből.
- 4.4. Ha az ellenőrzés alapján azt lehet megállapítani, hogy a Felhasználó vagy az Igénylő által megadott valamely személyes adat nem egyezik a személy- és lakcímnnyilvántartással, akkor a SZIN Kft. adategyeztetés érdekében felveszi a kapcsolatot a Felhasználóval (Igénylővel). Ha sikerül tisztázni a pontatlan személyes adat okát, akkor a SZIN Kft. továbbítja az adatokat a Szolgáltató részére. Ha az adategyeztetés során nem sikerül tisztázni a valós és pontos személyes adatokat, akkor a SZIN Kft. megtagadhatja a Regisztrációt a Felhasználótól vagy az Igénylőtől.

5. Teszthívással kapcsolatos tevékenység

- 5.1. A SZIN Kft. elő kívánja segíteni azt, hogy a kiszállított Jelzőeszközök működőképessége igazolt legyen, úgy, hogy a Felhasználók végezzék el a teszthívást és végezzék el az adategyeztetést a Szolgáltatóval. Ebből a célból a SZIN Kft. telefonhívás, illetve email útján felveheti a kapcsolatot az Érintettekkel, ha a Felhasználó nem végezte el a teszthívást és az adategyeztetést.
- 5.2. A SZIN Kft. azt az információt, hogy mely Felhasználók nem végezték el a teszthívást és az adategyeztetést, a Szolgáltatótól történő adattovábbítás útján szerzi meg.

6. Kérdőíves felmérés küldése

- 6.1. A SZIN Kft. a Regisztráció fennállta során az Érintettek számára emailben és/vagy postai úton kérdőívet küldhet ki a Szolgáltatással, a Szolgáltatóval, illetve a saját tevékenységével összefüggésben. A kérdőíves felmérés ahhoz szükséges, hogy a SZIN Kft. visszajelzést kapjon arról, hogy az Érintettek mennyire elégedettek a Szolgáltatással, és ezen érintetti vélemény alapján a Szolgáltatást vagy egyes folyamatait módosítsa, vagy új folyamatot, funkciót vezessen be.
- 6.2. A kérdőíves felmérés minden esetben önkéntes. Az Érintettek szabadon dönthetnek a kérdőív kitöltéséről: a Szolgáltatás igénybevétele nem függ attól, hogy az Érintettek kitöltötték-e a kérdőívet vagy sem.
- 6.3. A SZIN Kft. kizárólag olyan kérdőíves felmérést alkalmaz, amelynek során biztosított az, hogy a SZIN Kft. ne legyen képes arra, hogy beazonosítsa azt, hogy az Érintett milyen válaszokat adott az egyes kérdésekre.

7. Az Érintettek véleményének felhasználása a Projekt ismertségének növelésére

- 7.1. A SZIN Kft. megkeresheti az Érintetteket annak érdekében, hogy az Érintetteknek a Szolgáltatás tényleges igénybevételével (vagyis a Jelzőeszköz használatával és azt követően a

segítségnyújtással vagy tanácsadással) összefüggő személyes tapasztalatait megismerje. Az Adatkezelő az Érintett által elmondott véleményt, történetet felhasználhatja a Projekt népszerűsítéséhez, ismertségének növeléséhez.

- 7.2. Az Adatkezelő az Érintettek által elmondott tapasztalatokat, véleményt, történetet jogosult felhasználni és nyilvánosságra hozni, így például a saját honlapján vagy a közösségi média felületein közzétenni, továbbá sajtóközleményekben vagy nyomtatott kiadványokban, Szolgáltatás fejlesztése céljából felhasználni.
- 7.3. Az Érintettek nem kötelesek a véleményüket, történetüket megosztani a SZIN Kft.-vel. A Szolgáltatás igénybevétele nem függ attól, hogy az Érintettek megosztják-e a véleményüket, történetüket a SZIN Kft.-vel vagy sem.
- 7.4. Az Érintettek döntésük szerint akár teljes nevükkel, akár „álnevükkel”, akár anonim módon megoszthatják a véleményüket, történetüket a SZIN Kft.-vel.
- 7.5. Ha az Igénylő vagy a Kontakt Személy osztja meg a Szolgáltatás tényleges igénybevételével kapcsolatos véleményüket, történetüket úgy, hogy abban a Felhasználóról is szerepelnek állítások, akkor kötelesek nyilatkozni arról, hogy teljeskörű felhatalmazással rendelkezik a Felhasználó részéről ahhoz, hogy a Felhasználót érintő történetet megosszák a SZIN Kft.-vel, amely felhatalmazás összhangban van a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. A SZIN Kft. nem felelős az abból fakadó károkért, amely arra vezethető vissza, hogy az Igénylő vagy a Kontakt Személy nem szerezte be a Felhasználó beleegyezését.
- 7.5. Amennyiben az Érintettek vállalják, hogy megosztják a véleményüket, történetüket, akkor törekedniük kell arra, hogy valós és pontos információkat közöljenek. Az Érintettek szándékosan nem tehetnek semmilyen személyről vagy szervezetről olyan tényállítást, amely nem felel meg a valóságnak.
- 7.6. A vélemény, történet megosztására tekintettel a SZIN Kft. nem ad semmilyen juttatást az Érintett számára és az Érintettek nem követelhetnek semmilyen juttatást a SZIN Kft.-től.
- 7.8. Az Érintettek bármikor kérhetik az általuk elmondott vélemény, történet törlését. A SZIN Kft. kiemeli, hogy ebben az esetben csak a jövőre nézve képes megszüntetni a vélemény, történet nyilvánosságát. Az Érintett elfogadja azt, hogy a SZIN Kft. nem képes és nem kötelezhető arra, hogy a sajtóközleményt utólag visszahívja vagy a papír alapú kiadványokat megsemmisítse.

8. Adatkezelés

- 8.1. A SZIN Kft. 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.

9. Jogérvényesítési lehetőségek

- 9.1. Amennyiben az Érintetteknek a SZIN Kft. tevékenységével összefüggésben bármilyen panaszuk van, akkor az Általános Szerződési Feltételekben szereplő elérhetőségeken keresztül terjesztheti elő a panaszukat.

- 9.2. A SZIN Kft. vállalja, hogy az Érintettek panaszát a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 30 napon belül kivizsgálja és annak eredményéről írásban (elektronikus úton) tájékoztatja az Érintettet.
- 9.3. A SZIN Kft. felett törvényességi ellenőrzést a Belügyminisztérium gyakorolja (levelezési cím: 1903 Budapest, Pf.: 314., email cím: ugyfelszolgalat@bm.gov.hu).

SZIN Nonprofit Kft.
kép.: Hamvas Levente Péter ügyvezető