

BEVEZETÉS

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) az RRF-8.4.1-21 „Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program” c. projekt (a továbbiakban: **Projekt**) keretében nyújtott „Digitális jóléti diszpécser szolgáltatások” általános szerződési feltételeit rögzíti.

A Magyarország Kormánya által biztosított programmal a 65 év feletti, magyarországi lakcímmel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező, önálló életvitelre képes magyar állampolgárok egy egyszerű eszköz segítségével kapcsolatba léphetnek a jelen ÁSZF szerinti diszpécserszolgálattal, amely elősegíti a kapcsolattartást a - Felhasználó által a regisztráció során megadott - családtagokkal és hozzátartozókkal, valamint segítséget biztosít az önálló életvitellel kapcsolatos események kezeléséhez (pl.: közművel, biztonsággal, kulcsfontosságú háztartási eszközökkel kapcsolatos események), és szükség esetén a segélykérő szolgálatok igénybevételét támogatja. (A továbbiakban: **Gondosóra program.**)

A rendszer része egy korszerű kommunikációs eszköz (a továbbiakban: **Jelzőeszköz**), amelyhez egy országos lefedettségű távfelügyeleti és diszpécser szolgáltatás kapcsolódik. A Projekt részeként megvalósuló szolgáltatás és a Jelzőeszköz igénybevétele ingyenes, és Magyarország minden településén hozzáférhető a hét minden napján és órájában.

A Projekt megvalósítása érdekében a **4iG Nyilvánosan Működő Részvénytársaság**, mint szolgáltató (továbbiakban: **Szolgáltató**) működik közre, amely alapján a Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatást nyújtja a Felhasználók részére. A 4iG Nyrt. a szolgáltatást a Szociálpolitikai Innovációs Közhasznú Nonprofit Kft. mint Regisztrációs szervezettel kötött vállalkozási szerződés alapján nyújtja.

DEFINÍCIÓK:

Diszpécserközpont: A Szolgáltató által működtetett 0-24 órás munkarendben dolgozó kommunikációs központ, ahova befutnak a jelzőeszközökről érkező jelzések. A jelzést követően diszpécser a jelzőeszközön keresztül kapcsolatba lépnek a Felhasználóval, ha lehetséges, értékelik az összes körülményt és protokollokban meghatározott eljárásokat követve intézkednek, amelyről szükség szerint a Kontaktszemélyt is értesítik.

Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására jelen ÁSZF 1.1. pontja szerinti időtartam alatt köteles. A jelen ÁSZF 1.1. pontja szerinti Projekt megszűnését [ÁSZF 1.1. a)], illetve Szolgáltató közreműködésének megszűnését [ÁSZF 1.1. b)] követően a Szolgáltató nem köteles a Szolgáltatás nyújtására, így különösen, de nem kizárólagosan nem köteles a Diszpécserszolgálat fenntartására.

Felhasználó: Az a 65 év feletti, magyarországi lakcímmel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező, önálló életvitelre képes magyar állampolgár természetes személy, aki részére a Szolgáltatás igénybevétele érdekében a Jelzőeszköz kiszállításra kerül.

Igénylő: az a természetes személy, aki a Felhasználó részére a Felhasználó hozzájárulásával elvégezte a Regisztrációt, és adott esetben igényelte helyette a Jelzőeszközt.

Jelzőeszköz: Szolgáltató által a Felhasználóhoz kihelyezett kommunikációs eszköz, amely rendelkezik a Projekt célja szerinti Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kiegészítővel (eSIM vagy nanoSIM). A jelzőeszköze vonatkozó részletes leírást a jelen ÁSZF elválaszthatatlan mellékletét képező használati útmutató (a továbbiakban: **Használati útmutató**) tartalmazza. A jelzőeszközök a Szolgáltató tulajdonát képezik, azok nem kerülnek a Felhasználó tulajdonába. A kiszállításra kerülő csomag részét képezi a Jelzőeszköz, karpánt, a Használati útmutató, az Adatkezelési tájékoztató és a jelen ÁSZF. A Jelzőeszköz a Felhasználó biztonsága és a Jelzőeszköz zavartalan, folyamatos működése érdekében meghatározott időközönként státusz riportot küld a saját állapotáról a Szolgáltató felé, melyet a Szolgáltató központi rendszere naplóz, annak érdekében, hogy az esetleges hibák haladéktalanul kiszűrésre kerülhessenek. Ennek érdekében a Jelzőeszközzel a Szolgáltató által távolról olyan beállítások is elvégezhetők, amelyek a Felhasználó kényelmét és a segítségnyújtás hatékonyságát szolgálják, pl. a beszélgetési hangerő növelése vagy csökkentése.

Kontaktszemély: a Felhasználó vagy az Igénylő által megadott olyan természetes személy, akit a SZIN Nonprofit Kft. vagy a Szolgáltató értesíteni tud a Felhasználót érintő eseményről vagy a Felhasználó ügyeinek intézéséről, illetve abba be is vonhatja a Felhasználó akadályoztatása esetén (pl. tesztívással kapcsolatos tevékenység; jelzőeszközzel kapcsolatos ügyintézés, beleértve a jelzőeszköz Kontaktszemély általi visszaadását a Szolgáltatónak; kérdőíves felmérés; vélemény-felhasználás a Projekt ismertségének növelésére; az ÁSZF megszűnése esetén az abból adódó ügyintézés; kapcsolattartás).

Regisztráció: A Felhasználó vagy képviselőjében eljáró Igénylő azon jelentkezése, amelynek során a Felhasználó adatainak megadása mellett a Szociálpolitikai Innovációs Közhasznú Nonprofit Kft.-nél (székhely: 1142 Budapest, Ungvár utca 64-66., „SZIN Nonprofit Kft.”) jelzi igényét a Projektben való részvételre. A Regisztráció nem jelent ugyanakkor megrendelést a Szolgáltatás igénybevételére, a Regisztráció véglegesítése nem jelenti a jelen felhasználói szerződés létrejöttét.

Regisztrációs Eljárás: A Regisztrációs Eljárás célja, hogy a Felhasználó jelezze a „SZIN Nonprofit Kft.” felé a felhasználói szerződés megkötésére vonatkozó igényét, ennek keretében „SZIN Nonprofit Kft.” ellenőrzi, hogy Felhasználó jogosult-e a Szolgáltatást igénybe venni, és előkészíti a Felhasználói Szerződést a Szolgáltató számára. A Felhasználók a Regisztrációt a „SZIN Nonprofit Kft.” Általános Szerződési Feltételek 3.2. pontjában meghatározottak szerint kezdeményezhetik. A Felhasználó, illetve az Igénylő már a Regisztrációval elfogadja azt, hogy a SZIN Nonprofit Kft. átadja a Felhasználó, adott esetben a Kontaktszemély adatait a Szolgáltató részére a Felhasználói szerződés megkötése érdekében, de csak abban az esetben, ha a Regisztráció sikeres és a Regisztráció véglegesítésre kerül. A Regisztráció véglegesítésével a Felhasználó nem válik köteleissé arra, hogy a Szolgáltatóval Felhasználói szerződést kössön.

Regisztrációs szervezet: A Szociálpolitikai Innovációs Közhasznú Nonprofit Kft., amely e tevékenységi körébe tartozó adatok vonatkozásában önálló adatkezelő, melyre vonatkozó ÁSZF és Adatkezelési tájékoztató a szervezet honlapján (www.gondosora.hu) érhető el.

Szolgáltatás: Szolgáltató a Jelzőeszköz Felhasználó részére történő, jelen ÁSZF 1. pontja szerinti átadását követően a Jelzőeszköz használata útján 0-24 órás Diszpécsterszolgálat elérhetőségét biztosítja. A Diszpécsterszolgálat a Felhasználó jelzése szerint elősegíti a kapcsolattartást a - Felhasználó által a regisztráció során megadott - családtagokkal és hozzátartozókkal, valamint segítséget biztosít az önálló

életvitellel kapcsolatos események kezeléséhez (pl.: közművel, biztonsággal, kulcsfontosságú háztartási eszközökkel kapcsolatos események), és szükség esetén a sürgősségi szolgálatok igénybevételét támogatja. A Jelzőeszköz és a Szolgáltatás személyhez kötött, annak átruházására Felhasználó más személy részére nem jogosult.

Szolgáltatás felfüggesztése: A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztésére jogosult, amennyiben:

- a.) Felhasználó tartósan, legalább 90 napon keresztül, nem kapcsolta be a Jelzőeszközt.
- b.) Felhasználó tartósan, legalább 90 napon keresztül, nem tartózkodik Magyarországon és erről Szolgáltatót előzetesen értesíti. Amennyiben nem értesíti a Szolgáltatót ezen körülményről, úgy az a.) pont lép életbe a megadott időtartam leteltét követően.
- c.) Felhasználó tartósan, legalább 90 napon keresztül kórházi betegellátásra szorul.
- d.) Felhasználó a Jelzőeszközt visszaélészerűen és/vagy nem rendeltetészerűen használja.
- e.) Felhasználó a Jelzőeszközben szándékos kárt okoz.

Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztésére okot adó körülmény észlelésekor a felfüggesztés előtt megkísérli 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 SZIN Nonprofit Kft.-t. A SZIN Nonprofit Kft. ezen értesítést követően jogosult saját hatáskörében dönteni a Szolgáltatás felfüggesztéséről, amelynek végrehajtása a Szolgáltató feladata. A Szolgáltatás felfüggesztéséről, illetve a Szolgáltatás újraaktiválásának módjáról a Szolgáltató köteles e-mail-ben vagy telefonon tájékoztatni a Felhasználót és/vagy a Kontaktszemélyt.

Amíg a SZIN Nonprofit Kft. oldaláról az adott Jelzőeszközhöz kapcsolódó szolgáltatással kapcsolatosan ellentétes döntés nem születik, addig a Szolgáltató minden életeseményt kezelni köteles az érintett Jelzőeszköz kapcsán.

Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztésre kerül, a diszpécserközponti szolgáltatások nem érthetők el a Jelzőeszköz ismételt újraaktiválásáig.

A Szolgáltatás ismételt nyújtását a Felhasználó és/vagy a Kontaktszemély kérelmezheti (Jelzőeszközön, telefonon vagy email útján) a Szolgáltatótól történő igénybejelentés útján, amely kérelemről a Szolgáltató haladéktalanul írásban értesíti a SZIN Nonprofit Kft. A felfüggesztés felülvizsgálatáról, illetve a Szolgáltatás ismételt nyújtásáról a SZIN Nonprofit Kft. jogosult dönteni.

A d.) pont szerinti visszaélészerű használatnak minősül különösen, ha a Felhasználó a Szolgáltatás igénybevételét vagy a Jelzőeszközt más személy részére átengedi, átadja. A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség azon esetleges következményekkel kapcsolatosan, amelyek egy életesemény ellátása során adódhatnak a visszaélészerű használatból kifolyólag.

Szolgáltatás újraaktiválási díj: Amennyiben egy adott Felhasználó esetében a SZIN Nonprofit Kft. a Felhasználó vagy a Kontaktszemély kérésére a Szolgáltatás ismételt nyújtásáról dönt, akkor az érintett Felhasználó Jelzőeszközének újraaktiválásával kapcsolatosan a Szolgáltató eljárni köteles, a Felhasználó számára a Szolgáltatást ismét biztosítani szükséges, amennyiben Felhasználó a Szolgáltatás ismételt igénybevételéről nyilatkozik. Ilyen esetben Szolgáltató Szolgáltatás újraaktiválási díj számlázására

jogosult a jelen ÁSZF alapján a Felhasználó felé, melynek mindenkori mértékét Szolgáltató a honlapján teszi közzé. Az újraaktiválásról a Szolgáltató értesíti a Felhasználót, vagy ezen értesítés sikertelensége esetén a Kontaktszemélyt.

Szolgáltató: A 4iG Nyilvánosan Működő Részvénytársaság, amely a Felhasználók számára biztosítja a Szolgáltatást, annak rendelkezésre állását biztosító diszpécser szolgálatot, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelzőeszközt, valamint Felhasználói megkeresések fogadását biztosító Szolgáltatói Ügyfélszolgálatot.

SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

A Társaság cégneve:	4iG Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
A Társaság rövidített cégneve:	4iG Nyrt.
Székhelye és levelezési címe:	1037 Budapest, Montevideo u 8.
Cégjegyzékszám:	01-10-044993
Nyilvántartó bíróság megnevezése:	Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság
Adószáma:	12011069-2-44

Diszpécserszolgálat ügyfélszolgálat: lásd bővebben 1.7. pont

Telefonszáma: +36 1 880 6831

E-mail címe: info@szolgáltatás-gondosora.hu

Levelezési címe: 1037 Budapest Montevideo u 3/B.

1. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK, A FELEK KÖZÖTTI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, ÁSZF HATÁLYA

1.1.

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan Szolgáltatásra, amelyet Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján a Jelzőeszközhöz kapcsolódóan a Felhasználó részére nyújt.

Jelen ÁSZF hatálya, ezáltal a Felhasználói szerződés és az az alapján nyújtott Szolgáltatás hatálya a Projekt hatályához, illetve Szolgáltató közreműködésének hatályához igazodik.

A Projekt, illetve a Szolgáltató közreműködésének megszűnésével jelen ÁSZF, a Felhasználói szerződés hatályát veszti és Szolgáltató ezt követően nem köteles a Szolgáltatás nyújtására, így különösen, de nem kizárólagosan nem köteles a Diszpécserszolgálat fenntartására.

a) Projekt megszűnése

A Projekt megszűnését megelőző legalább 30 nappal a Regisztrációs szervezet értesíti a Szolgáltatót a Projekt megszűnésének időpontjáról. A Szolgáltató a Regisztrációs szervezet általi értesítést követő 5 napon belül köteles tájékoztatni a Felhasználót a Projekt megszűnéséről.

Jelen ÁSZF, a Felhasználói szerződés a Szolgáltató Felhasználó általi tájékoztatását követő 15 napot követően veszti hatályát, Szolgáltató ezen időpontot követően nem köteles a Szolgáltatás nyújtására, így különösen, de nem kizárólagosan nem köteles a Diszpécserszolgálat fenntartására.

A jelen pont szerinti, Felhasználó tájékoztatását követő 15 nap lejárta követően, Felhasználó köteles 10 napon belül a Jelzőeszközt visszaszolgáltatni a Szolgáltató részére a jelen ÁSZF 2.1. pontjában részletezettek szerint.

b) Szolgáltató közreműködésének megszűnése

Fentiekén túl a jelen ÁSZF, ezáltal a Felhasználói szerződés hatályát veszti - továbbá Szolgáltató nem köteles a Szolgáltatás nyújtására, így különösen, de nem kizárólagosan nem köteles a Diszpécsterszolgálat fenntartására - amennyiben Szolgáltató közreműködése a Projekt folyamatban léte alatt megszűnik. Amennyiben Szolgáltató közreműködése a Projekt folyamatban léte alatt megszűnik, úgy erről 5 napon belül köteles Felhasználót tájékoztatni.

Jelen ÁSZF, a Felhasználói szerződés a Felhasználó Szolgáltató általi tájékoztatását követő 15 napot követően veszti hatályát, Szolgáltató ezen időpontot követően nem köteles a Szolgáltatás nyújtására, így különösen, de nem kizárólagosan nem köteles a Diszpécsterszolgálat fenntartására.

A jelen pont szerinti, Felhasználó tájékoztatását követően, Felhasználó köteles a Jelzőeszközt 10 napon belül visszaszolgáltatni a Szolgáltató részére a jelen ÁSZF 2.1. pontjában részletezettek szerint.

1.2.

Felhasználó a Projekt keretében nyújtott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát közvetlenül a Regisztrációs szervezet felé jogosult jelezni, amely Regisztrációra a jelen ÁSZF hatálya nem terjed ki. A Regisztráció nem jelenti egyben a Szolgáltatás igénybevételét, arra a Regisztrációra vonatkozó külön ÁSZF rendelkezései irányadók. A Regisztráció megtörténtét követően a Regisztrációs szervezet értesíti a Szolgáltatót, egyben rendelkezésére bocsátja a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat. Szolgáltató a Regisztrációs szervezet értesítését követően összeállítja a Felhasználó részére a Jelzőeszköz csomagját, és jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

1.3.

A Szolgáltató a Regisztrációs szervezet által a Felhasználók adatainak átadását követően köteles a Felhasználó részére a Jelzőeszközt térítésmentesen, futárszolgálat útján kiszállítani.

A Jelzőeszköz átvételével Felhasználó nem szerez tulajdonjogot a Jelzőeszközre vonatkozóan, csupán a Szolgáltatás igénybevételére jogosult, melynek akár felmondás, akár egyéb okból történő megszűnését követően a Jelzőeszközt és tartozékait köteles 10 napon belül visszaszolgáltatni a Szolgáltató részére a jelen ÁSZF 2.1. pontjában részletezettek szerint.

1.4.

A Jelzőeszköz már aktivált állapotban kerül átadásra a Felhasználó részére, így ezt követően Felhasználó csupán a Használati útmutatónak megfelelően, a Jelzőeszköz töltőre helyezésére köteles a Jelzőeszköz üzembe helyezése és a Használati útmutatónak megfelelő használat biztosítása végett. A töltőre helyezett Jelzőeszköz jelzést küld a Diszpécserközpontba és ezt követően a Szolgáltatás elérhető a Felhasználó számára. Felhasználónak lehetősége van arra, hogy a töltőre helyezést követően tesztjelzést kezdeményezzen a Diszpécserközpont felé a főgomb 5 mp-ig történő megnyomásával annak érdekében,

hogy meggyőződjön a Szolgáltatás elérhetőségéről. A tesztjelzést követően a Diszpécserközpont a Jelzőeszközön keresztül beszélgetést kezdeményez a Felhasználóval és nyugtázza a Szolgáltatás működőképességét. A Diszpécserközpont is kapcsolatba léphet a Jelzőeszközön keresztül a Felhasználóval, annak érdekében, hogy a Szolgáltatás elérhetőségéről meggyőződjön.

A Jelzőeszköz Felhasználó vagy Kontaktszemély általi átvételével (a továbbiakban: **Átvétel**) adategyeztetés hiányában is, az átvételt követően 5. napon a Felhasználói szerződés automatikusan létrejön a Szolgáltató és a Felhasználó, között (a továbbiakban: **Felhasználói szerződés**).

A Felhasználói szerződés létrejöttével Felhasználó elfogadja a jelen ÁSZF-ben, Adatkezelési tájékoztatóban és a Használati útmutatóban foglaltakat, azokat magára nézve kötelezőnek fogadja el. Szolgáltató Felhasználó rendelkezésére bocsátja a Diszpécserszolgáltatás működtetésére vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatót. A diszpécserszolgáltatás kizárólag a hívások hangrögzítésével vehető igénybe.

Szolgáltató a Felhasználói szerződés hatálya alatt köteles a Szolgáltatás nyújtására a Felhasználó részére oly módon, hogy a Jelzőeszközt rendelkezésre bocsátja a Szolgáltatás keretében.

1.5.

A Felhasználói szerződés nyelve magyar.

A Felhasználói szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek.

A Felhasználói szerződésre Magyarország joga az irányadó.

1.6.

A Szolgáltató magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

1.7.

Diszpécserszolgálat-ügyfélszolgálati iroda: 4iG Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Diszpécserszolgálat-ügyfélszolgálati iroda helye, levelezési cím: 1037 Budapest, Montevideo u 3/B.

A Diszpécserszolgálat címén személyes félfogadásra kizárólag nyitvatartási időben van lehetőség:
hétfő-csütörtök: 9:00 – 17:00

péntek: 9:00-15:00

munkaszüneti és ünnepnapokon az ügyfélszolgálat nem üzemel

Telefonos Diszpécserszolgálat-ügyfélszolgálata hívható a nyitvatartási időben:

hétfő-csütörtök: 9:00 – 17:00

péntek: 9:00-15:00

munkaszüneti és ünnepnapokon az ügyfélszolgálat nem üzemel

Telefonszáma: +36 1 880 6831

E-mail címe: info@szolgaltatas-gondosora.hu

1.8.

Jelen ÁSZF – és annak esetleges módosításai – a Szolgáltató által üzemeltetett, a Szolgáltatást bemutató honlapon kerül közzétételre: www.szolgalattas-gondosora.hu

Szolgáltató a jelen pont szerinti honlapon jelen ÁSZF közzétételével egyidejűleg elérhetővé tesz a Jelzőeszköz üzembehelyezésével és használatával kapcsolatos információs anyagokat.

2. TERMÉK VISSZAKÜLDÉSE, SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE, MEGSZŪNÉSE

2.1.

Amennyiben Felhasználó a Jelzőeszköz átvételét követően mégsem kívánja igénybe venni az ahhoz kapcsolódó Szolgáltatást, úgy jogosult a Felhasználói szerződéstől elállni. Elállási igényét a jelen ÁSZF 1.7. pontja szerinti bármely elérhetőségen köteles jelezni Szolgáltató felé a szerződés létrejöttétől számított 14 napon belül. A Jelzőeszköz Szolgáltató részére való visszaküldési szándékát is a jelen ÁSZF 1.7. pontja szerinti bármely elérhetőségen köteles jelezni Szolgáltató felé.

Felhasználó jelen pont szerinti, határidőben történő elállási igénye esetén Szolgáltató köteles az igénybejelentést követő 14 napon belül a Felhasználóhoz történő kiszállítás útján a Jelzőeszköz visszavételére és Felhasználó köteles a Jelzőeszköz teljes csomagját hiánytalanul és sértetlenül átadni a Szolgáltató által megjelölt személy vagy szerv részére.

Amennyiben Szolgáltató a jelen pontban foglaltak alapján a Jelzőeszközt Felhasználótól visszaveszi, úgy a Felek közötti szerződés elállás folytán megszűnik, amelyről Szolgáltató a SZIN Nonprofit Kft. tájékoztatja.

Amennyiben érdekmúlás stb. egyéb oknál fogva megszűnik a Felhasználói szerződés, a Felhasználó vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője 14 napon belül köteles értesíteni Szolgáltatót, aki a Felhasználó vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselőjéhez történő kiszállítás útján a Jelzőeszközt visszavételezi, mely során nevezettek kötelesek a Jelzőeszköz teljes csomagját hiánytalanul és sértetlenül átadni a Szolgáltató által megjelölt személy vagy szerv részére. Szolgáltató a Felhasználó képviselőjének eljárására vonatkozó meghatalmazás mintát honlapján közzéteszi.

2.2.

Amennyiben Felhasználó a jelen ÁSZF 2.1. pontja szerinti elállásai jogával nem él, úgy a Felek között a jelen ÁSZF 1.4. pontja szerint Felhasználói szerződés létrejön és a továbbiakban Szolgáltató nem köteles a Felhasználó Jelzőeszköz visszaküldésére vonatkozó igényét saját költségére teljesíteni.

Ezt követően Felhasználó a Felhasználási szerződés rendes felmondására jogosult, 30 napos felmondási idővel, amely felmondási idő leteltekor a Felhasználó köteles a Jelzőeszközt visszaszolgáltatni Szolgáltató részére saját költségére. Felhasználó igénye esetén Szolgáltató a visszavételhez futárszolgálatot biztosíthat, azonban ennek díját Felhasználó köteles megfizetni a Szolgáltató részére.

A Felhasználó a Jelzőeszközön keresztül, valamint írásban (postai vagy elektronikus levél útján) jogosult a Felhasználói szerződés felmondására. A Felhasználó teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője a felmondásra írásban (postai vagy elektronikus levél útján) jogosult.

Szolgáltató a Felhasználó képviselőjének eljárására vonatkozó meghatalmazás mintát honlapján közzéteszi.

2.3.

A Szolgáltatás végleges megszüntetésére, azaz a Felhasználói szerződés végleges megszűnésére a további, fenti pontokban foglaltakon túli okok, körülmények adhatnak jogalapot:

- a.) Felhasználó elhalálása folytán a Felhasználói szerződés megszűnik.
- b.) Amennyiben a SZIN Nonprofit Kft. jogutód nélkül megszűnik,
- c.) Amennyiben a Regisztrációt a SZIN Nonprofit Kft. törli,
- d.) Amennyiben a Felhasználó a Regisztrációra való törlési kérelmét benyújtja a SZIN Nonprofit Kft. részére,
- e.) Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztésére legalább évente 3 alkalommal és legalább alkalmanként 90 napos időtartamra sor kerül, a SZIN Nonprofit Kft. jogosult a Szolgáltatás végleges megszüntetéséről határozni.

Az a.) alpontban rögzített körülmény szerinti Felhasználói szerződés megszűnésének tényéről a SZIN Nonprofit Kft. közhiteles nyilvántartás szerinti adatszolgáltatás alapján tájékoztatja a Szolgáltatót. Amennyiben a fenti körülményről a Felhasználó közeli hozzátartozója vagy a Kontaktszemély értesíti a Szolgáltatót, a Szolgáltató ezen bejelentést a SZIN Nonprofit Kft. részére közhiteles nyilvántartásban történő ellenőrzés céljából megküldi.

A Jelzőeszköz visszaküldéséről az a.) pont szerinti körülmény fennállásakor a Szolgáltató saját költségére köteles gondoskodni az ezen körülményről való tudomásszerzést követő 30 napon belül.

A b.) alpontban rögzített körülmény szerinti Felhasználói szerződés megszűnésének tényéről a SZIN Nonprofit Kft. közhiteles nyilvántartás szerinti adatszolgáltatás alapján tájékoztatja a Szolgáltatót.

A Jelzőeszköz visszaküldéséről a b.) pont szerinti körülmény fennállásakor a SZIN Nonprofit Kft. költségére köteles gondoskodni az ezen körülményről való tudomásszerzést követő 30 napon belül.

A c.) és d.) alpontokban rögzített körülmény szerinti Felhasználói szerződés megszűnésének tényéről a SZIN Nonprofit Kft. tájékoztatja a Szolgáltatót, a tájékoztatás során a törlés megtörténtét küldi meg Szolgáltató részére.

A Jelzőeszköz visszaküldéséről a c-e.) alpontok szerinti körülmény fennállásakor a Felhasználó saját költségére köteles gondoskodni, azzal, hogy Felhasználó igénye esetén Szolgáltató a visszavételhez futárszolgálatot biztosíthat, azonban ennek díját Felhasználó köteles megfizetni a Szolgáltató részére.

A jelen Szerződés megszűnése esetén a Felhasználó, illetve Kontaktszemély együttműködik a SZIN Nonprofit Kft.-vel, illetve a Szolgáltatóval és minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a Jelzőeszköz és annak tartozékai a Szolgáltató részére visszaadásra kerüljenek, mivel az a Szolgáltató

tulajdonát képezi. A Jelzőeszköz visszaadása céljából a Szolgáltató veszi fel a kapcsolatot a Felhasználóval, illetve a Kontaktszeméllyel a SZIN Nonprofit Kft. ÁSZF-jének 3.4. pont szerinti felhatalmazása alapján. A SZIN Nonprofit Kft., illetve a Szolgáltató nem felelős az abból fakadó károkért, amelyre a Felhasználó/Igénylő 3.4. pont szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

3. HIBABEJELENTÉS

Szolgáltató a jelen ÁSZF 1.1. pontja szerinti időtartamon belül, a jelen ÁSZF 1.7. pontja szerinti bármely elérhetőség igénybevétele útján fogadja a Felhasználó Jelzőeszkővel kapcsolatos hibabejelentéseit.

Szolgáltató a jelzőeszkővel kapcsolatos hibabejelentésről köteles jegyzőkönyvet felvenni, illetve az Ügyfélszolgálat a felhasználó elérhetőségeink keresztül meggyőződhet a hiba tényleges fennállásáról és megkísérli elhárítani (kijavítás). A hiba elhárításának sikertelensége esetén a Jelzőeszkőt a Felhasználótól a Szolgáltató begyűjti és a Jelzőeszköz elszállításával egyidejűleg Szolgáltató köteles csereeszkőt biztosítani, amely a hibátlan funkciójú Jelzőeszkővel egyenértékű (kicserélés).

Amennyiben a csereeszköz kiszállítását követően is fennáll a Jelzőeszkővel kapcsolatosan eredetileg bejelentett hiba, a Szolgáltató feladata, hogy ennek Felhasználó általi – a csereeszköz kézhezvételét követően tett – az ismételt bejelentésétől számított 3 munkanapon belül a helyszínen Szolgáltató szervizelési feladatokat végző munkatársa személyesen megjelenjen, diagnosztizálja, majd elhárítsa a problémát.

4. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

4.1. Panaszügyintézés

A Felhasználó a Jelzőeszkővel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait jelen ÁSZF 1.7 pontjában részletezett elérhetőségeken terjesztheti elő.

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát:

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt a Felhasználónak átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt a Felhasználónak legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot a Szolgáltató a Felhasználóval köteles közölni.

A Szolgáltató az írásbeli, beleértve az elektronikus úton előterjesztett panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni, továbbá intézkedni arról, hogy a válasz a Felhasználóhoz eljusson. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató köteles három évig megőrizni.

4.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál:** Amennyiben Felhasználó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. Az illetékes kormányhivatalok listája <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek> oldalon elérhető.
- **Békéltető testület:** A Jelzőeszköz minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a Felhasználói szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Felhasználó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testülethez. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Központi telefonszám: +36 1 488 2131

Fax: +36 1 488 2186

A Felhasználó lakóhelye (tartózkodási helye) alapján a békéltető testületekhez fordulhat a fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Szolgáltató köteles a Békéltető testületi eljárásokban részt venni. Jelen pont értelmében együttműködésnek minősül a válaszirat küldése is.

A Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Bírósági eljárás: Felhasználó jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a 2013. évi V. törvény, valamint a 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

5. ADATKEZELÉS

Szolgáltató a Felhasználói szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, betartja a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az

információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”), valamint 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 Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet („GDPR”) rendelkezéseit.

Jelen ÁSZF szerint nyújtott Szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató adatkezelő. A Szolgáltató diszpécser-szolgáltatási tevékenységére vonatkozó adatkezelési tájékoztatója elérhető a Szolgáltató <https://szolgáltatatas-gondosora.hu> honlapján, illetve átadásra kerül Felhasználó részre jelen ÁSZF-fel egyidejűleg.

Felhasználó illetve Igénylő a Regisztráció során megadott adataiban, illetve a Kontaktszemély adataiban bekövetkezett változásokat köteles haladéktalanul a Diszpécser-szolgálat ügyfélszolgálat elérhetőségein jelezni a Szolgáltató felé.

Szolgáltató nem felelős azon károkért, amely akár az Igénylő, akár a Felhasználó Regisztráció során tett valótlan nyilatkozatából ered.

A Regisztrációs szervezet a Szolgáltatótól független, önálló adatkezelőnek minősül. Abban az esetben, ha a Felhasználó a Regisztrációs szervezet adatkezelésével összefüggésben szeretné a jogait gyakorolni, akkor a kérelmét a Szolgáltatótól függetlenül, a Regisztrációs szervezethez kell benyújtania.

6. FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

A Felhasználó köteles valós és pontos adatok megadására mind a Regisztráció, mind a Szolgáltatás során. A Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető károkért, a „**SZIN Nonprofit Kft.**”-vel és a Szolgáltatóval való szerződéskötés ezen okból történő elmaradásáért vagy bármilyen más, ezen okra visszavezethető más problémáért, hibáért a Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az Igénylő a Regisztrációs Eljárás során nyilatkozott arról, hogy teljeskörű felhatalmazással rendelkezik a Felhasználó, illetve a Kontaktszemély részéről ahhoz, hogy a személyes adataikat megadja a „**SZIN Nonprofit Kft.**” részére, amely felhatalmazás összhangban van a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. A felhatalmazás kiterjed a jelen Szerződésben foglalt valamennyi ügykörre a Felhasználó, illetve a Kontaktszemély vonatkozásában is. Ezen túl a Felhasználó az ÁSZF elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a jelen ÁSZF megkötéséhez szükséges teljes cselekvőképességgel rendelkezik, illetve korlátozott cselekvőképesség esetén a szerződéskötési képessége nem korlátozott, továbbá vállalja, hogy a Regisztrációs Eljárás során megadott Kontaktszemély jelen ÁSZF rendelkezéseit, valamint az Adatkezelési Tájékoztatót előzetesen megismerte. Azzal, hogy Felhasználó részére átadásra kerül a jelen ÁSZF, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy a Felhasználó által kijelölt Kontaktszemély is megismerte annak tartalmát. A Szolgáltató nem felelős az abból fakadó károkért, amelyre a Felhasználó jelen pont szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

Amennyiben Felhasználó a felhasználói szerződéssel összefüggésben szerződésszegést követ el, ideértve különösen ha a Felhasználó a Jelzőeszközt visszaélészerűen és/vagy nem rendeltetészerűen

használja vagy a Felhasználó a Jelzőeszközben szándékos kárt okoz, az ebből eredő károkat köteles megtéríteni.

7.EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a módosításokról a Felhasználót a módosítást követő 5 napon belül, a módosított ÁSZF honlapján (www.szolgaltatas-gondosora.hu) való közzétételével tájékoztatja. Amennyiben Felhasználó az ÁSZF módosítását nem fogadja el, úgy jogosult a Felhasználói szerződést a tájékoztatást követő 5 napon belül, 30 napos felmondási idővel felmondani. Ellenkező esetben az ÁSZF módosítása a Felhasználó által elfogadottnak tekintendő.

Budapest, 2023. év április hónap 21. napja