

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program (RRF-8.4.1.-21) keretében nyújtott ún. gondosóra szolgáltatással (jelzőeszköz és diszpécsterszolgáltatás) összefüggésben történő adatkezelési tevékenységről

### Preambulum

Adatkezelőként elköteleztük magunkat abban, hogy a velünk kapcsolatba lépő természetes személyek személyes adatait védjük, és megfelelő tájékoztatást nyújtunk az érintetteknek az adatkezelésünk legfontosabb kérdéseiről.

Jelen dokumentum célja, hogy a tisztességes és átlátható adatkezelés biztosítása érdekében az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program keretében nyújtott szolgáltatást (jelzőeszköz és diszpécsterszolgáltatás) igénybe vevő természetes személyeket (Felhasználók és Kontaktszemélyek) tájékoztassuk arról, hogy hogyan kezeljük a személyes adataikat.

Az érintett természetes személyek személyes adatait az adatkezelésre vonatkozó valamennyi hatályos, de elsősorban az alábbi jogszabályok előírásai szerint kezeljük:

1. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: „Infotv.”);
2. az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (továbbiakban: „Rendelet” vagy „GDPR”).

**Felhasználó:** a szolgáltatást igénybe vevő (a regisztráció alkalmával megadott magyarországi lakó- vagy tartózkodási helyen) élő 65 évnél idősebb olyan magyar állampolgár, aki a Projekt regisztrációs szervezeténél (Szociálpolitikai Innovációs Közhasznú Nonprofit Kft. jogutódjánál, a Kormányzati Szoftverlicenc-gazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaságnál, illetve 2024. január 12-étől a Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaságnál (székhely: 1138 Budapest, Esztergomi út 31-39. HUB3. ép., „KSZK Nkft.”.) kifejezte azon szándékát (regisztrált), hogy igénybe kívánja venni a Gondosóra szolgáltatást és ennek érdekében megadta személyes adatait, valamint opcionálisan a Kontaktszemély személyes adatait és elérhetőségét.

**Kontaktszemély:** az a Felhasználóval szoros kapcsolatban álló természetes személy, akivel tartja a kapcsolatot a Felhasználó, akit annak megadott elérhetőségei valamelyikén, a Felhasználó részére nyújtott szolgáltatás keretében a diszpécser jogosult felkeresni abból a célból, ha a Felhasználó részére támogatás nyújtása indokolt, vagy értesíti segély-, veszélyhelyzet fennállása esetén.

**Érintett:** Felhasználó, valamint Kontaktszemély önállóan, illetve együttesen.

**Regisztrációs szervezet:** Kormányzati Szolgáltatási Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

### 1. Az adatkezelő bemutatása

A személyes **adatok kezelője** a **4iG Nyrt.** (adószáma: 12011069-2-51; nyilvántartási száma: 01-10-044993; a továbbiakban: **Adatkezelő** vagy **Társaság**).

Elérhetőségei

Székhely cím: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.  
E-mail cím: [info@szolgáltatás-gondosora.hu](mailto:info@szolgáltatás-gondosora.hu)  
Honlap: <https://szolgáltatás-gondosora.hu>  
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: [dpo@4ig.hu](mailto:dpo@4ig.hu)

### 2. Az adatkezelések ismertetése

Adatkezelőként tiszteletben tartjuk az Ön személyes adataihoz kapcsolódó jogait. Az adatkezelésünkkel kapcsolatos kéréseit a jogszabályokban rögzített határidőkön belül teljesítjük.

Adatait úgy kezeljük, ahogy mi várjuk el saját adataink kezelését másoktól. Elkötelezettek vagyunk személyes adatai védelmében, ennek érdekében adatait bizalmasan kezeljük.

## 2.1. Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás a szerződés előkészítése érdekében

Ha Ön a Regisztrációs szervezet részére úgy nyilatkozott, hogy igénybe kívánja venni a Gondosóra szolgáltatást, azaz használni kívánja a szolgáltatás keretében nyújtott jelzőeszközt és igénybe kívánja venni az ahhoz kapcsolódó diszpécierszolgáltatást, akkor a rendszerbe kerülése a nyilatkozata alapján automatikus és adatai továbbításra kerülnek részünkre, azokat a szolgáltatásra irányuló szerződéskötés, valamint az ennek érdekében való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás céljából kezeljük.

A regisztráció lehetővé teszi a Felhasználó és Kontaktszemélyek részére az adatai lekérdezését, módosítását (az érintetti adatok könnyebb helyesbíthetőségét) mivel ezek a regisztrációs felületen történnek meg.

Kezelt személyes adatok köre:

A jogosult

- neve, születési neve, titulusa, anyja neve, születési helye és ideje,
- címe,
- e-mail címe és telefonszáma.

A kontaktszemély

- neve, születési neve, titulusa,
- címe,
- e-mail címe és telefonszáma,
- kapcsolati viszonya a jogosulttal.

A kézbesítési címzett

- neve, titulusa,
- címe,
- e-mail címe és telefonszáma,
- kézbesítéssel kapcsolatos megjegyzés.

Az Adatkezelő kezeli továbbá az adatátadás és a regisztráció azonosítója (GUID), valamint a hozzájárulással kapcsolatos adatokat. Az Adatkezelő részére átadásra kerülő adatok körét a Regisztrációs szervezet határozza meg, azokra tehát az Adatkezelőnek ráhatása nincs.

Érintett személyi kör: Felhasználók, kézbesítési címzettek, kapcsolattartók.

Az adatkezelés célja kizárólag az, hogy a korábban megadott szándéknyilatkozata alapján a szolgáltatás megkezdése és nyújtása érdekében Önnel szerződést kössünk.

Az adatkezelés jogalapja az Adatkezelő és a Felhasználó közötti szerződés előkészítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont). A Kontaktszemély és a kézbesítési címzett vonatkozásában az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke, hogy az eszközt kézbesítse, továbbá, hogy amennyiben a Felhasználó megadott Kontaktszemélyt, vele a kapcsolatot fel tudja venni szükség esetén.

A szerződés előkészítése céljából az adatokat a szerződéses jogviszony létrehozásáig kezeljük. Az adatokat a továbbiakban a szerződés teljesítése érdekében a szolgáltatás igénybevételének befejezését követő 30 napig kezeljük.

Az adatokat az Adatkezelő erre a célra kialakított külön, biztonságos szerverén tárolja.

Adattovábbítás: futárszolgálat részére a szerződéskötés keretében a jelzőeszköz leszállítása érdekében. Jogalap: szerződés előkészítése és megkötése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja).

Továbbított adatok köre: Felhasználó neve, címe és telefonszáma, vagy a kézbesítési címzett neve, címe és telefonszáma.

## 2.2. Szerződéskötéssel, szerződés teljesítésével és az eszköz visszajuttatásával kapcsolatos adatkezelés

Amikor az Adatkezelővel szolgáltatás igénybevétele érdekében szerződéses kapcsolatba kerül, a személyes adatai kezelésének célja a szerződés teljesítése. Az adatkezelés jogalapja a szerződés teljesítése a szolgáltatásnyújtás sikeressége érdekében (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont).

A szerződéssel kapcsolatban kezeljük a Felhasználó, mint érintett következő adatait: érintett személyazonosító adatai, szerződésszáma (CONT szám), lakcíme, szolgáltatás címe, tartózkodási helye, vonalas és / vagy mobiltelefon száma, e-mail címe, a szerződés dátuma és időtartama, a jelzőeszköz azonosítója (IMEI), megszemélyesítésének és kézbesítésének időpontja. Amennyiben a Felhasználó vagy az igénylő megadta, akkor kezeljük a Kontaktszemély nevét, e-mail címét, vonalas és / vagy mobiltelefon számát, a felhasználóhoz fűződő kapcsolatának jellegét, illetve, ha Felhasználótól és Kontaktszemélytől eltérő Kézbesítési címzett került megadásra a regisztráció során, akkor annak neve, címe és telefonszáma.

Kizárólag abban az esetben kezeljük a Kontaktszemély és a Kézbesítési címzett adatait, amennyiben az igénylés során azokat megadták a Regisztrációs szervezetnek, és azok részünkre továbbításra kerültek.

A Kontaktszemély adatait Adatkezelő az alábbi célokból kezeli:

- amennyiben a szolgáltatás nyújtásához szükséges vagy a Felhasználó azt kifejezetten kéri, a Felhasználó helyzetéről tájékoztatást nyújtson a részére.
- az eszköz visszajuttatása érdekében, amennyiben az Adatkezelő nem tudja felvenni a kapcsolatot a Felhasználóval, köteles a Kontaktszeméllyel kapcsolatba lépni. A Felhasználó a szolgáltatás nyújtásának ideje alatt az eszköz tulajdonjogát nem szerzi meg, az Adatkezelőnek pedig közbeszerzésben vállalt szerződéses kötelezettsége azt a Regisztrációs szervezet részére visszajuttatni, illetve átadni.

A Kontaktszemély adatai tekintetében megvalósuló adatkezelés jogalapja az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont), hogy az ÁSZF-ben vállalt kötelezettségeit teljesíteni tudja.

A Kézbesítési címzett adatait kizárólag a jelzőeszköz kézbesítésének megvalósítása és igazolása érdekében kezeljük.

A Kézbesítési címzett adatai tekintetében megvalósuló adatkezelés jogalapja az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont), hogy a jelzőeszközt eljuttassa a Felhasználóhoz.

Amennyiben a Felhasználó meghatalmazottal jár el, az Adatkezelő kezeli a meghatalmazáson szereplő adatait.

Az adatokat az Adatkezelő erre a célra kialakított külön, biztonságos szerverén tárolja.

Az adatokat a szerződés teljesítése érdekében a szolgáltatás igénybevételének befejezését követő 30. napig kezeljük.

### 2.2.1. GPS-alapú helymeghatározásra és elesésre vonatkozó adatok kezelése

A Felhasználó, mint érintett alábbi adatainak kezelése közvetlen összefüggésben áll a szolgáltatás nyújtásával, figyelemmel arra, hogy a kezelt adatok a Felhasználó aktuális helyzetére vonatkoznak. Ezen adatok a következők:

- Az eszköz által kezelt GPS-lokáció (helymeghatározás) a Felhasználó aktuális helyzetére vonatkozóan,
- Eleséses esetek rögzítése és továbbítása az adatközpont részére.

Az elesés érzékelése szenzorosan, vagy felhasználói nyomógombos segítségkérés útján történik, annak érdekében, hogy a Felhasználó részére a fizikai segítségnyújtás menedzsmentje haladéktalanul megtörténhessen.

A GPS alapú, valós idejű helymeghatározási adatokat az Adatkezelő abból a célból kezeli, hogy a Felhasználó abban az esetben is a megfelelő segítséget kapja meg a lehető legrövidebb idő alatt, ha földrajzi helyzetének pontos meghatározására bármely okból (például esetleges eszméletlensége, vagy tudatzavara miatt) nem képes.

Figyelemmel arra, hogy a Felhasználó a helymeghatározással, valamint az eleséssel összefüggésben nyújtott szolgáltatást is igénybe veszi, az adatkezelés jogalapja a szerződés teljesítése a szolgáltatásnyújtás sikeressége érdekében (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont). Adatkezelő tájékoztatja az Érintettet, hogy a helymeghatározás és az elesésérzékelés hiányában a vállalt szolgáltatás nem biztosítható a Felhasználó részére szerződésszerűen.

Érintett személyi kör: Felhasználó.

A GPS adatokat legfeljebb 30 napig kezeljük, azzal, hogy az egyes életeseményekkel (pl. elesés) kapcsolatos adatokat a szolgáltatás igénybevételének befejezését követő 30 napig kezeljük.

### 2.2.2. Számla kiállítása és megőrzése

A szolgáltatás nyújtása a Felhasználó részére ingyenes, így számlázásra nem kerül sor, ám abban az esetben, ha a Regisztrációs Szervezet egy korábbi, a szolgáltatás felfüggesztésével kapcsolatos döntését felülvizsgálja és az ismételt szolgáltatás nyújtásáról dönt, akkor ilyen esetben Szolgáltató szolgáltatás újraaktiválási díj számlázására jogosult az ÁSZF alapján a Felhasználó felé. Ebben az esetben, a számlakiállítás érdekében a Szolgáltató a Felhasználó alábbi adatait kezeli, az az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. § -a alapján:

- családi és utónév
- lakcím

Az adatkezelés jogalapja ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése.

Az érintett személyes adatait a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése szerint a kiállításától számított legalább 8 évig kezeljük, azután megsemmisítjük.

### 2.3. Gondosóra szolgáltatással kapcsolatos tájékoztató és rendszerüzenetek küldése

A Gondosóra szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, valamint a Felhasználókat és a Kontaktszemélyeket érintő fontos információkról az Adatkezelő e-mailben küldött rendszerüzenetek útján nyújt tájékoztatást az érintetteknek. A rendszerüzenetek elsősorban adategyeztetés és a szolgáltatás nyújtásával és rendelkezésre állásával kapcsolatos tájékoztatás céljából kerülhetnek kiküldésre.

A fentiek szerint megosztott információk elősegítik a Gondosóra szolgáltatás igénybevételét, az eszköz használatát, továbbá megkönnyítik a funkciók és szolgáltatások megismerését, helyes használatát. Az Adatkezelő azért is tartja különösen fontosnak az érintettek megfelelő tájékoztatását, mivel a szolgáltatás célközönségét elsősorban a nyugdíjasok jelentik, akiket ezzel is kíván segíteni abban, hogy minél könnyebben értesüljenek a releváns információkról.

Kezelt személyes adatok köre: a Felhasználók és a Kontaktszemélyek neve és e-mail címe, melyre az üzenet megküldésre kerül.

Érintett személyi kör: Felhasználók és Kontaktszemélyek.

Az adatkezelés célja a fentiek szerint kizárólag abban áll, hogy az Adatkezelő az adategyeztetés által mindig pontos és releváns adatokat kezeljen, továbbá az üzenetek küldése által az érintettek pontos és naprakész információkkal rendelkezzenek a szolgáltatás állapotáról, az igénybe vehető funkciókról.

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke, hogy mindig pontos adatokat kezeljen, továbbá, hogy elősegítse a szolgáltatást igénybevevőket abban, hogy minden funkciót ki tudjanak használni, illetve értesüljenek az eszköz használatát és a szolgáltatás igénybevételét érintő információkról. Azáltal, hogy a Felhasználókat és Kontaktszemélyeket az Adatkezelő e-mailben is tájékoztatja a szolgáltatás állapotáról, illetve aktuálisan a szolgáltatást érintő fejlesztésekről és változásokról, segíti őket abban, hogy a Gondosóra szolgáltatást a lehető legteljesebb körben ki tudják használni.

Az üzenetek küldése és ezáltal az adatkezelés is eseti jellegű, kizárólag akkor kerül rá sor, ha a szolgáltatást érintő olyan új információt kíván az Adatkezelő közölni az érintettekkel, mely tartalma megfelel a jelen pontban írtaknak.

Az üzenetek kiküldéséhez az Adatkezelő igénybe veszi adatfeldolgozóként az AC PM LLC. üzenetküldő szolgáltatásait, melyhez kapcsolódóan a felek adatfeldolgozási megállapodást is kötöttek. Az

adatfeldolgozó az érintett személyes adatait kizárólag az Adatkezelő által meghatározott és szerződésben rögzített célból, az Adatkezelő utasításai szerint kezelheti, az adatkezelés tekintetében önálló döntési jogosultsága nincs. Adatfeldolgozó szerződéses garanciákat vállalt a feladatai teljesítése közben megismert személyes adatok megőrzésére vonatkozóan.

Az adatokat az Adatkezelő erre a célra kialakított külön, biztonságos szerverén tárolja.

#### 2.4. Diszpécserszolgálattal és az Ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetés rögzítése

A Gondosóra szolgáltatás célja a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítése, vagyis a saját otthonukban élő, segítségre szoruló idős állampolgárok élethelyzeteiből fakadó kihívásainak gyors és hatékony megoldása. Például a kapcsolattartás elősegítése a - Felhasználó által a regisztráció során megadott - Kontaktszeméllyel, valamint segítségnyújtás az önálló életvitellel kapcsolatos események kezeléséhez (pl.: közművel, biztonsággal, kulcsfontosságú háztartási eszközökkel kapcsolatos események), és szükség esetén a segélykérő szolgálatok igénybevételének támogatása.

Az Adatkezelő a szolgáltatásnyújtás keretében rendelkezésre bocsát egy kommunikációs készüléket, amely lehetővé teszi azt, hogy az arról indított jelzés esetén a diszpécser – a helyzetnek megfelelően – felvegye a kapcsolatot a készülék birtokosával, illetve harmadik személlyel (Kontaktszemély, a segélykérő szolgálatokkal stb.).

A hívások rögzítésére és tárolására az alábbi célokból kerül sor:

- Az Adatkezelő a későbbiek során hitelt érdemlően tudja igazolni a beszélgetés során elhangzottakat. Az adatkezelés jogalapja ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő jogos érdeke.
- A diszpécseri és ügyfélszolgálati tevékenység minőségének javítása, minőségbiztosítás. Az adatkezelés jogalapja ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő jogos érdeke.
- Az Adatkezelő a későbbiek során hitelt érdemlően tudja igazolni a beszélgetés során a Felhasználó által adott hozzájárulást. Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke, hogy a GDPR 7. cikk (1) bekezdésében foglaltaknak megfeleljen.

A hívások rögzítése körében az Adatkezelő kezeli a Felhasználó hangját, személyazonosító adatait, a beszélgetés során elhangzott személyes adatokat, telefonszámot, a jelzőeszköz által utoljára megadott helyet, a jelzéshez kötődő válaszreakciót (a felhasználó jelzőeszközön való felhívása (beszélgetés), a Kontaktszemély értesítése, majd akár külső segítség hívása is, pl. mentők, rendőrség), valamint az érintett által szóban megadott hozzájárulást.

A rögzített hívásokat, illetve az azokban rögzített személyes adatokat Adatkezelő erre a célra kialakított külön, biztonságos szerverén tárolja.

Az érintettek telefonhívás során elhangzott személyes adatait kizárólag a segítségnyújtás keretében az arra illetékes és arra jogosult személy, szerv részére továbbítjuk: ezek lehetnek az érintett rendelkezése alapján az általa megjelölt Kontaktszemély, valamely hatóság, egészségügyi szerv, mentő stb., közvetlen segítségnyújtásban érintett szerv, személy. Az adattovábbítás jogalapja a (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont), szerződéses jogalap, azaz a Felhasználó által igénybe vett jelzőeszköz és kapcsolódó diszpécserszolgáltatási szerződés teljesítése.

A rögzített beszélgetéseket a fenti adatkezelési célokból általánosságban a rögzítést követően legfeljebb 30 napig őrizzük meg. Kivételt képeznek ez alól:

- a panaszokkal kapcsolatos, panaszügyintézéshez kötődő telefonhívások, ezek hangfelvételét ugyanis a 2.7. pontban írtak szerint 1 évig őrizzük meg;
- a Felhasználó szóbeli hozzájárulását tartalmazó hangfelvételeket a hívástól számított 1 év elteltével törli az Adatkezelő.

#### 2.5. Különleges adatok kezelésével kapcsolatos további tájékoztatás

Bár a Gondosóra szolgáltatás nyújtásának nem elsődleges célja az egészségügyi kérdésekben történő segítségnyújtás, azonban előfordulhatnak olyan élethelyzetek, melyben a Felhasználó érdekében szükséges különleges, elsősorban egészségügyi adatok kezelése. Ilyen lehet, ha például egy Felhasználó elesik és a diszpécserrel folytatott beszélgetés során kiderül, hogy valamilyen sérülést szenvedett, illetve, hogy emiatt mentőt kell neki hívni. A minél gyorsabb és hatékonyabb segítségnyújtás érdekében arra is szükség lehet, hogy az Adatkezelő a Felhasználó egészségügyi állapotával kapcsolatos adatokat továbbítsa a 112-es Egységes Segélyhívó Rendszer (továbbiakban: Egységes Segélyhívó Rendszer) részére. Bizonyos esetekben pedig előfordulhat, hogy a felhasználó olyan esetben kér egészségi állapotával kapcsolatban segítséget, amely tekintetében nem merül fel a 112-es Egységes Segélyhívó Rendszer értesítésének szükségessége, viszont a felhasználó a háziorvossal, szakrendelővel történő kapcsolatfelvételben kér a diszpécserrel segítséget, amelyek során a felhasználó szintén egészségügyi adatokat oszthat meg a diszpécserrel.

A szolgáltatásnyújtás során olyan eset is felmerülhet, amikor a Felhasználó a diszpécserrel proaktívan, önkéntesen, erre irányuló kérdés hiányában közöl különleges adatokat, mert úgy ítéli meg, hogy ezek ismeretében a diszpécser hatékonyabban tud neki segíteni.

A különleges adatok kezelése kizárólag a diszpécserrel folytatott beszélgetés során elhangzottakra és azok mentők vagy segítségnyújtó szolgálat részére történő továbbítására vonatkozik.

Amennyiben az Adatkezelő különleges adatokat kezel a Felhasználóval történő kommunikáció során, az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása, a különleges adatok kezelésére vonatkozó kivétel pedig a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerint szintén az érintett kifejezett hozzájárulása. A hozzájárulás beszerzése történhet előzetesen írásban, vagy a diszpécserrel folytatott beszélgetés során szóban.

Abban az esetben, ha a Felhasználó nem tud kommunikálni vagy egyébként cselekvőképtelen állapotban van, a különleges adatok kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés d) pontja szerint az érintett létfontosságú érdekének védelme, a különleges adatok kezelésére vonatkozó kivétel pedig a GDPR 9. cikk (2) bekezdés c) pontja szerint szintén az érintett létfontosságú érdekének védelme.

Kezelt adatok köre: Felhasználó által önként megadott egészségügyi adatok. Az érintett által önkéntesen megadott különleges adatokat az Adatkezelő átadhatja a szolgáltatás igénybevételekor a segítségkérés értékelése, felmérése érdekében az Egységes Segélyhívó Rendszer vagy egyéb segítségnyújtó részére.

A különleges adatok kezelése legfeljebb a diszpécserszolgálattal folytatott beszélgetés rögzítésének idejére korlátozódik, azzal, hogy amennyiben a hozzájárulás megadására a diszpécserszolgálattal folytatott hívás során kerül sor, a hívás felvételét az Adatkezelő a 2.3. pontban írtak szerint a hívást követő 1 év elteltével törli. A szóbeli (telefonos) hozzájárulás megadásával kapcsolatos adatok megőrzésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke, hogy az adatkezelés jogszerűségét a későbbiekben is igazolni tudja, és ezáltal megfelelően többek között a GDPR 7. cikk (1) bekezdésében foglaltaknak.

Abban az esetben, ha az érintett hozzájárult az egészségügyi adatai kezeléséhez és továbbításához, a segítségnyújtás részeként az adatok továbbításra kerülhetnek az Egységes Segélyhívó Rendszer vagy más segítségnyújtó, így például a háziorvos részére, amennyiben ezt kéri a Felhasználó.

## 2.6. Adatok és statisztikák megosztás a Projekt regisztrációs szervezettel

A Regisztrációs szervezet közbeszerzési eljárás keretében választotta ki az Adatkezelőt arra a feladatra, hogy közreműködésével biztosítsa a Gondosóra szolgáltatást az arra jogosultaknak részére. Annak érdekében, hogy a Regisztrációs szervezet ellenőrizni és értékelni tudja a közbeszerzési szerződés teljesülését, előírta az Adatkezelő részére, hogy a szolgáltatás igénybevételevel és nyújtásával kapcsolatban eseti és rendszeres adatszolgáltatásokat teljesítsen. Az adatszolgáltatások elsősorban a jelzőeszköz beüzemeléséhez és használatához kapcsolódnak, és megvalósulhatnak riportok készítése, valamint az Adatkezelő adatbázisaihoz történő hozzáférés biztosítása által is.

Az adatszolgáltatások és riportok általánosságban az eszközök kézbesítésével, beüzemelésével, igénybevételevel, üzemelésével, a jelzőeszköz által észlelt eseményekkel és azok aktivitásával kapcsolatos aggregált adatokat tartalmaznak, azonban előfordulhatnak olyan esetek, amikor a Regisztrációs szervezet általi ellenőrzés kizárólag úgy teljesíthető, ha az adatszolgáltatás személyes adatot is tartalmaz.

A Regisztrációs szervezet részére a szerződés alapján az Adatkezelő az alábbiak szerint köteles adatokat szolgáltatni:

- teljes eszközlista, az aktív és nem aktív jelzőeszközök listája, pillanatnyi állapotukkal együtt, az eszköz azonosító (IMEI és belső azonosítók) és egyéb adatai, továbbá az eszköz életútja,
- Felhasználók adott időpontbeli státusza, adatai, Felhasználók és Kontaktszemélyek aktivitásával kapcsolatos adatok,
- a Felhasználók aktuális és adott időpontbeli státusza, aktuális és korábbi adatai, a hozzá kapcsolódó kontakt személyek adatai,
- rögzített hívások hangfelvételei (minőségbiztosítási, panaszkezelési és jogérvényesítési célból), valamint az ezekről a Regisztrációs szervezet kérésére készített leiratok,
- vezetői információs modul biztosítása,
- eseményekkel kapcsolatos adatok.

Az adatkezelés jogalapja az Adatkezelő és Regisztrációs szervezet jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont), mely a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos információk és statisztikai kimutatások megosztására vonatkozik a szolgáltatás minőségének ellenőrzése, az inaktív felhasználók felderítése, a közbeszerzési szerződés jogszerű teljesítése, valamint az Adatkezelő teljesítésének ellenőrzése érdekében.

Az adatokat Adatkezelő erre a célra kialakított külön, biztonságos szerverén tárolja.

A Regisztrációs Szervezet önálló adatkezelőként jár el, az általa megvalósított adatkezelésre az Adatkezelőnek semmilyen ráhatása nincs, annak jogszerűségével kapcsolatban felelősséget sem vállal.

## 2.7. A jelzőeszköz beüzemeléséhez és működéséhez kapcsolódó adatkezelési tevékenység

A jelzőeszköz állapota, online státusza a rendszer, így a szolgáltatás működésének alapja. A jelzőeszköz bizonyos, előre meghatározott időközönként automatikusan státusz riportot küld a saját állapotáról a rendszer felé, melyet a központi rendszer naplóz. Ennek keretében, mivel a jelzőeszköz megfelelő töltöttsége előfeltétele a biztonságos működésének, a jelzőeszköz az alacsony töltöttségéről jelzést küld a központ részére. Utóbbi esetben a diszpécser szolgálat felhívja a Felhasználó vagy Kontaktszemély figyelmét arra, hogy tölteni kell az eszközt.

Ehhez kapcsolódóan az aktivált jelzőeszköz kiszállítást követően a diszpécser hívást indít az eszközre a szolgáltatás ellenőrzése céljából. Amennyiben az eszközön keresztül vagy a korábban megadott telefonszámon nem éri el a Felhasználót, akkor egyéb módon értesíti a szolgáltatás megkezdéséről.

Az adatkezelés célja a szolgáltatás előfeltételének, a működő, feltöltött jelzőeszköz rendelkezésre állásának biztosítása.

Az adatkezelés jogalapja a szerződés teljesítése a szolgáltatásnyújtás sikeressége érdekében (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont).

Kezelt adatok köre: a megszemélyesített jelzőeszköz státusz (műszaki-informatikai) adatai, eszközjelzések, az eszköz töltöttségi állapota, a Felhasználó vagy a Kontaktszemély neve, elérhetőségi adatai, a hívásnapló és a beszélgetés hanganyaga.

Az adatokat a szolgáltatás igénybevételének befejezését követő 30 napig kezeljük, azután megsemmisítjük.

## 2.8. Panaszkezelés során megvalósuló adatkezelési tevékenység

Az adatkezelés célja az érintett által jelzett sérelmek orvoslása és az érintett által tett panasz teljeskörű kivizsgálása.

A Felhasználók által benyújtott panaszok kezelésének jogalapja jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont), mely a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (2) bekezdésén alapul. A hangfelvételek rögzítésének és megőrzésének jogalapja az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont), hogy a hangfelvételek megőrzése által az adatkezelési időtartam alatt bizonyítani tudja a panasz pontos tartalmát és a szóban adott választ.

Kezelt adatok köre: az érintett, illetve a panasz benyújtójának azonosításához és a kapcsolatfelvétel módjától függően a kommunikációhoz szükséges adatok, a szerződéses adatok (szállítás ideje, helye, jelzőeszköz azonosítója), a panasz részletezése és telefonon keresztül tett panasz esetén a hívás hangfelvétele.

Az adatokat Adatkezelő erre a célra kialakított külön, biztonságos szerverén tárolja.

Adatkezelés időtartama: az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a fogyasztónak küldött válasz másolati példányát három évig őrizzük. A telefonon keresztül tett panaszok hangfelvételét annak keletkezésétől számított 1 év őrizzük.

Adatszolgáltatás módja: önkéntes

Adattovábbítás: nem kerül sor adattovábbításra.

## 2.9. Adatok forrása

Jelen Tájékoztató 2.1.-2.2. pontjában foglalt adatkezelési cél és adatkezelési tevékenység keretében kezelt adatok forrása a Regisztrációs szervezet, a 2.3.-2.5. pontban foglalt esetben pedig a Felhasználó, illetve a Felhasználóhoz rendelt jelzőeszköz.

## 2.10. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatalra és profilalkotásra nem kerül sor.

## 3. Az adatokhoz való hozzáférés, adatfeldolgozás és az adatok továbbítása

### 3.1. Az adatokhoz való hozzáférés

Az Ön személyes adataihoz az erre munkakörüknel fogva feljogosított munkavállalóink rendelkeznek hozzáféréssel. Valamennyi adatkezelést végző munkatársunk kizárólag azon adatok megismerésére jogosult, és csak olyan mértékben, amely kezelése feltétlenül szükséges munkakörének, feladatának ellátáshoz. A megismert adatokat minden megismerésre jogosult köteles bizalmasan kezelni, ennek érdekében munkavállalóinkat és adatokhoz hozzáférő harmadik személyeket (adatfeldolgozók munkavállalói) az általuk megismert személyes adatok vonatkozásában titoktartási kötelezettség terheli.

### 3.2. Adatfeldolgozás

Alvállalkozóink a technológiai üzemeltetés során esetenként hozzáférhetnek az Ön személyes adataihoz. Alvállalkozóink ezért teljes titoktartás alatt dolgoznak, valamint szerződéses garanciák keretében vállalják, hogy utasításainkat és a hatályos adatvédelmi előírásokat teljes mértékben betartják. Adatai adatfeldolgozó igénybevétele esetén is a felügyeletünk alatt maradnak.

Tevékenységünk keretében az alábbi adatfeldolgozókat alkalmazzuk:

- diszpécserközpont szolgáltatásra vonatkozó feladatok és szolgáltatások kialakítása, működtetése, biztosítása – ennek keretében a központi diszpécser szolgáltatás elindítása, a központi diszpécserközpont regisztrációval kapcsolatos szolgáltatásainak és funkcióinak biztosítása, távfelügyeleti szolgáltatások biztosítása:  
SOS Központ Zrt. (1037 Budapest, Montevideo utca 3/B.)
- ügyfélszolgálati központ informatikai rendszerének fejlesztése:  
INNObyte Informatikai Zrt. (1037 Budapest, Montevideo utca 2C)
- raktárkészlet kezeléséhez használt szoftver szolgáltatója, aki support tevékenysége során hozzáférhet személyes adatokhoz:  
L-mobile Hungary Kft. (2330 Dunaharaszti, Rónai György utca 23.)
- telefonos ügyfélközpont üzemeltetéséhez használt ügyviteli szoftver szolgáltatója:  
VCC Live Hungary Kft. (1112 Budapest, Balatoni út 2/A. 5. em.)
- közreműködés az Adatkezelő Gondosóra szolgáltatáshoz kapcsolódó szoftverfejlesztési tevékenységben:  
InnoTeq Informatikai, Szolgáltató és Tanácsadó Kft. (7621 Pécs, Felsőmalom utca 3.)
- a hibabejelentő rendszerrel és hálózati biztonsági eszközökkel kapcsolatos feladatok ellátása:  
SYSTREND-HUNGARY Kft. (1143 Budapest, Gizella út 12. b. ép. 3. em. 11.)
- a tömeges SMS szolgáltatás nyújtása:  
Vodafone Magyarország Zrt. (1112 Budapest, Boldizsár u. 2.)



- a Gondosóra szolgáltatással összefüggő informatikai biztonsági ellenőrzésekkel és informatikai biztonsági eseményekkel kapcsolatos feladatok ellátása:  
**Invitech ICT Services Kft. (1013 Budapest, Krisztina krt.39)**

### 3.3. Az adatok továbbítása

Személyes adatait kizárólag a jelen Tájékoztatóban foglaltak szerint meghatározott módon és célból adjuk át harmadik feleknek. Ezen túl az adatok továbbítására csak különleges esetben, a Társaságra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont) érdekében, tipikusan bíróság vagy más hatóság megkeresésére kerülhet sor vagy ha ehhez Ön kifejezetten hozzájárul (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont).

Adatkezelő az eseti jelleggel történő adattovábbításokról külön nyilvántartást vezet, amelyet kérésre elérhetővé tesz az érintettek számára.

---

## 4. Az érintettet megillető jogok

Önnek személyes adatai Adatkezelő által történő kezelése során is megmarad adatai feletti rendelkezési joga. Érintettként az adatkezelés kapcsán joga van hozzáférni a személyes adataihoz, kérheti azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, tiltakozhat adatainak kezelése ellen, valamint egyes esetekben joga van az adatok hordozásához.

### 4.1. Hozzáféréshez való jog

Az érintettet kérelmére tájékoztatást nyújtunk arról, hogy folyamatban van-e személyes adatainak kezelése. Ha igen, úgy tájékoztatjuk az adatkezelés részleteiről (mely személyes adatait, milyen adatkezelési célból, milyen jogalapon, mennyi ideig kezeljük); arról, hogy kinek biztosítottunk hozzáférést az adataihoz; érintetti jogairól (hozzáférés, helyesbítés, törlés, kezelésének korlátozása, tiltakozás a kezelésük ellen); a NAIH-hoz címzett panasz benyújtásának jogáról. Amennyiben az adatokat nem az érintettől gyűjtöttük, úgy a forrásukra vonatkozó minden elérhető információról. Végül arról, hogy alkalmazunk-e automatizált döntéshozatalt, ideértve a profilalkotást is, amennyiben igen, úgy azok logikájáról.

### 4.2. A helyesbítéshez való jog

Adatkezelő által kezelt adatok forrása elsősorban Ön, ezért kérjük, hogy amennyiben ezekben változás történik, a változásról értesítsen minket. Ezzel együtt is törekszünk arra, hogy személyes adatai pontosak és naprakészek legyenek, ha a kezelt adat mégis pontatlan vagy hiányos, úgy azt az érintett kérelmére helyesbítjük vagy nyilatkozata alapján kiegészítjük.

Adatkezelőként a kérelem teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatjuk azokat, akikkel az érintettek személyes adatait közöltük, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel részünkről aránytalan erőfeszítést.

### 4.3. Törléshez (az „elfeledtetéshez”) való jog

Az érintett kérelmére indokolatlan késedelem nélkül töröljük az érintettre vonatkozó személyes adatokat, ha:

1. a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat kezeltük;
2. hozzájárulás alapú adatkezelés esetén az érintett hozzájárulását visszavonja, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
3. jogos érdeken, közérdeken alapuló vagy közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés esetén az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
4. azokat jogellenesen kezeltük;
5. az Adatkezelőre alkalmazandó jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell azokat.

Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azokat törölni köteles, úgy megtesszük az észszerűen elvárható lépéseket annak érdekében, hogy tájékoztassuk az adatot kezelő adatkezelőket a személyes adatra mutató linkekre vagy a személyes adat másolatára vonatkozó törlési kérelemről.

Adatkezelőként a kérelem teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatjuk azokat, akikkel az érintettek személyes adatait közöltük, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel részünkről aránytalan erőfeszítést.

#### 4.4. A hozzájárulás visszavonása

Amennyiben személyes adatait a hozzájárulása alapján kezeljük, úgy hozzájárulását bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja. A hozzájárulás visszavonása esetén, ha az adatkezelésnek nincs egyéb jogalapja, az érintett személyes adatait töröljük. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

#### 4.5. Az adatkezelés korlátozásához (zároláshoz) való jog

Az érintett kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ennek megfelelően az adatokat megjelöli és külön kezeli, amennyiben az alábbiak valamelyike teljesül:

1. Az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát. Ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg Adatkezelő ellenőrzi azok pontosságát.
2. Az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, helyette kéri azok felhasználásának korlátozását.
3. Az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények érvényesítéséhez.
4. Az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen. A korlátozás időtartama ekkor, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

A korlátozási kérelem teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatjuk azokat, akikkel az érintettek személyes adatait közöltük, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel részünkről aránytalan erőfeszítést.

Az érintettet, a kérelmére történő adatkezelés-korlátozás feloldásáról előzetesen tájékoztatjuk.

#### 4.6. Tiltakozáshoz való jog

Érintettként jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak az Adatkezelő jogos érdekén alapuló kezelése ellen.

Amennyiben Adatkezelőként nem tudjuk bizonyítani, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, úgy a személyes adatokat tovább nem kezeljük, kivéve, ha azokat jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme érdekében kezeljük.

#### 4.7. A személyes adatokkal összefüggő jogok érvényesítése az érintett halálát követően

Az érintett halálát követő öt éven belül az elhaltat életében megillető jogokat az érintett által az Adatkezelőnél tett megfelelő nyilatkozattal meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni.

Ha az érintett nem tett az előző bekezdésnek megfelelő jognyilatkozatot, a Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója annak hiányában is jogosult a személyes adatok helyesbítését kérni és tiltakozni a személyes adatok a jogos érdekén alapuló kezelése ellen.

Az érintett jogait érvényesítő személy az érintett halálának tényét és idejét, valamint saját személyazonosságát – és adott esetben közeli hozzátartozói minőségét – megfelelő irattal igazolja.

Az adatkezelés részletes szabályait, különösen az adatkezelőnél teendő nyilatkozat, a halál tényének és a közeli hozzátartozói minőség igazolásának megfelelő voltát az Infotv. vonatkozó 25. §-a részletezi.

#### 4.8. Adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat az Adatkezelő egy másik adatkezelőnek továbbítsa, ha:

- a) az adatkezelés az érintett hozzájárulásán, vagy a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

---

## 5. Az érintettet megillető jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban kérdése, észrevétele vagy panaszja merülne fel, kérjük forduljon hozzánk bizalommal a Tájékoztató 1. pontjában foglalt elérhetőségeink valamelyikén,

de érintettként, Ön közvetlenül is élhet panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) elérhetőségei:

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

URL: <http://naih.hu>

Továbbá, ha megítélése szerint személyes adatai kezelésével kapcsolatban Önt sérelem érte bírósághoz is fordulhat jogai érvényesítése érdekében. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye, vagy az Adatkezelő székhelye szerinti törvényszék (Fővárosi Törvényszék) előtt is megindítható.

---

## 6. Egyéb rendelkezések

### 6.1. Személyes adatok továbbítása harmadik országba, vagy nemzetközi szervezethez

Adatkezelőként az érintettek személyes adatait nem továbbítjuk sem harmadik országba, sem nemzetközi szervezethez.

#### 6.1. Adatbiztonsági intézkedések

A jelen Tájékoztató szerint kezelt személyes adatok elektronikus alapon kerülnek tárolásra. Adatkezelőként elköteleztük magunkat az érintettek személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartjuk az érintettek információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. A személyes adatokat bizalmasan kezeljük. Az adatvédelmi kockázatok csökkentése érdekében a szolgáltatásaink megtervezésétől és kifejlesztésétől kezdődően megteszünk minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja. Ennek keretében a tudomány és technológia állását kellően figyelembe véve gondoskodunk adatkezelői kötelezettségeinkről, többek között a jogosulatlan hozzáférés elleni vagy azok jogosulatlan megváltoztatása elleni védelemről. Adatbiztonsági intézkedéseink különösen, de nem kizárólagosan: személyes adat kezelésére kizárólag a legszükségesebb esetben kerül sor és kizárólag addig, amíg arra ténylegesen szükségünk van; az adatokhoz kizárólag azon munkavállalóink és alvállalkozó munkavállalói férhetnek hozzá, akinek a feladatai ellátásához szükségesek az adatok és a hozzáférés információbiztonsági szempontból is védelmet kap; szoftvereink vírusvédelemmel ellátottak és a rendszeres frissítésről szükség szerint gondoskodunk; a hozzáférések a logolással is a védelmet erősítik; az esetlegesen előforduló incidensek kezelésére belső szabállyal és eljárásrenddel rendelkezünk.

Adatbiztonsági intézkedéseinket folyamatosan figyelemmel kísérjük, felülvizsgáljuk, szükség esetén továbbfejlesztjük.

#### 6.2. A Tájékoztató módosítása

Adatkezelőként fenntartjuk a jogot arra, hogy jelen adatkezelési tájékoztatót a jövőre nézve megváltoztassuk. A tájékoztató minden módosítását feltüntetjük a Honlap: <https://szolgaltatas-gondosora.hu/honlapon>, valamint e-mailben vagy telefonon tájékoztatjuk az érintetteket. Adatkezelő mindent megtesz annak érdekében, hogy valamennyi, az adatkezeléssel érintett személy kellő időben és egyszerűen megismerje jelen tájékoztató tartalmát. Azzal, hogy Felhasználó részére átadásra kerül a tájékoztató, Adatkezelő úgy tekinti, hogy a Felhasználó által kijelölt kontaktszemély is megismerte annak tartalmát.

Jelen adatkezelési tájékoztató 2024. augusztus 27. napjától alkalmazandó.