

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 Kormányzati Szoftverlicenc-gazdálkodási 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 Jelzőeszköztől 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 KSZG 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. jogutódjánál, a **Kormányzati Szoftverlicenc-gazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaságnál** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 35., „KSZG Kft.”) jelzi igényét a 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 „KSZG Kft.” felé a felhasználói szerződés megkötésére vonatkozó igényét, ennek keretében „KSZG Kft.” ellenőrzi, hogy Felhasználó jogosult-e a Szolgáltatást igénybe venni, és előkészíti a Felhasználói Szerződést a Szolgáltató számára. A Felhasználók a Regisztrációt a „KSZG Kft.” Általános Szerződési Feltételek 3.2. pontjában meghatározottak szerint kezdeményezhetik. A Felhasználó, illetve az Igénylő már a Regisztrációval elfogadja azt, hogy a KSZG 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 kötelessé arra, hogy a Szolgáltatóval Felhasználói szerződést kössön.

Regisztrációs szervezet: A Kormányzati Szoftverlicenc-gazdálkodási 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 - a 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 KSZG Kft.-t. A KSZG 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 KSZG Kft. oldaláról az adott Jelzőeszközhöz kapcsolódó szolgáltatással kapcsolatosan ellentétes döntés nem születik, addig a Szolgáltató minden életeseeményt 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 (telefonon vagy email útján) a Szolgáltatótól történő igénybejelentés útján, amely kérelemről a Szolgáltató haladéktalanul írásban értesíti a KSZG Kft. A felfüggesztés felülvizsgálatáról, illetve a Szolgáltatás ismételt nyújtásáról a KSZG 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 életeseemény ellátása során adódhatnak a visszaélészerű használatból kifolyólag.

Szolgáltatás újraaktiválási díj: Amennyiben egy adott Felhasználó esetében a KSZG 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:	1013 Budapest, Krisztina körút 39.
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@szolgaltatas-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 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 Diszpécsterszolgálat fenntartására.

A jelen pont szerinti, Felhasználó tájékoztatását követő 15 nap lejártát 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 irányadóak. 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 Jelzőeszközeire 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 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-ügyfélszolgálati 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@szolgáltatás-gondosora.hu

1.8.

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

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

2. SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE, MEGSZŪNÉSE, A JELZŐESZKÖZ VISSZAKÜLDÉSE

2.1.

Amennyiben Felhasználó a Jelzőeszköz átvételét követően mégsem kívánja igénybe venni az ahhoz kapcsolódó Szolgáltatást, úgy jogosult a Felhasználói szerződéstől elállni. Elállási igényét írásban, teljes bizonyító erejű magánokiratban¹ (postai vagy elektronikus levél útján) jogosult jelezni Szolgáltató felé a szerződés létrejöttétől számított 14 napon belül.

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

¹ 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról 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 képviselőjére 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 helyezte el,

g) az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy

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 kapcsol, 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 az E-ügyintézési tv. szerinti elektronikus ügyintézés 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.

Amennyiben a Felek közötti szerződés elállás folytán megszűnik a Szolgáltató a megszűnés tényéről a KSZG Kft. tájékoztatja. A Szolgáltató a Jelzőeszköz 2.4. szerinti visszaérkezésének sikerességétől függetlenül a Szolgáltatás megszüntetésére jogosult.

A Felhasználó helyett teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője is eljárhat. Szolgáltató az elállásra vonatkozó nyilatkozat, illetve 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. 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. A Szolgáltató a Jelzőeszköz 2.4. szerinti visszaérkezésének sikerességétől függetlenül a felmondási idő elteltét követően a Szolgáltatás megszüntetésére jogosult.

A Felhasználó a Jelzőeszközön keresztül, valamint írásban, teljes bizonyító erejű magánokiratban (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.

Amennyiben a Felek közötti szerződés megszűnik a Szolgáltató a megszűnés tényéről a KSZG Kft. tájékoztatja.

2.3.

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

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

Az a.) alpontban rögzített körülmény szerinti Felhasználói szerződés megszűnésének tényéről a KSZG 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 KSZG Kft. részére közhiteles nyilvántartásban történő ellenőrzés céljából megküldi.

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

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

2.4

A 2.1 pont szerinti elállás vagy 2.2 pont szerinti felmondás, illetve a jelen Szerződés megszűnése esetén a Felhasználó, illetve Kontaktszemély együttműködik a KSZG 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 KSZG Kft. ÁSZF-jének 3.4. pont szerinti felhatalmazása alapján. A KSZG Kft., illetve a Szolgáltató nem felelős az abból fakadó károkért, amelyre a Felhasználó/Igénylő 3.4. pont szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

Szolgáltató a Jelzőeszköz elszállítását - futárszolgálat útján - egy alkalommal kíséri meg.

Elállás esetén az elállás tényéről való tudomásszerzését követő 14 napon belül, illetve a Szolgáltatás végleges megszüntetéséről való tudomásszerzését követő 30 napon belül vagy Felhasználói felmondás esetén a felmondási idő elteltét követő 30 napon belül.

Amennyiben a visszaküldési kísérlet során a Felhasználó nem a Jelzőeszközt szolgáltatja vissza a Szolgáltató részére, a Szolgáltató – magánokirati formában felvett jegyzőkönyv felvétele mellett - jelzi a Felhasználó részére az azonosíthatatlan eszköz megküldésének tényét, ugyanakkor a Szolgáltató nem köteles visszaküldeni az azonosíthatatlan eszközt a Felhasználó részére. A Felhasználó az azonosíthatatlan eszköz elszállításáról, illetve a Jelzőeszköz visszajuttatásáról a továbbiakban a saját költségére köteles gondoskodni.

A Szolgáltató azonosíthatatlan eszközt - annak azonosíthatatlansága jelzését követő - 3 hónapig őrzi. Az őrzés költségeit a Felhasználóval szemben érvényesítheti.

A 3 havi őrzési idő leteltét követően Szolgáltató jogosult az indokolt költségei fedezésére az ingóságot árverés útján értékesíteni. A 3 havi őrzési idő leteltét követően az azonosíthatatlan eszközt Szolgáltató a Felhasználó költségére megsemmisítheti.

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 Jelzőeszközzel kapcsolatos hibabejelentéseit.

Szolgáltató a jelzőeszközzel 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 Jelzőeszközt a Felhasználótól a Szolgáltató begyűjti és a Jelzőeszköz elszállításával egyidejűleg Szolgáltató köteles csereeszközt biztosítani, amely a hibátlan funkciójú Jelzőeszközzel egyenértékű (kicserélés).

Amennyiben a csereeszköz kiszállítását követően is fennáll a Jelzőeszközzel 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 szervelési feladatokat végző munkatársa személyesen megjelenjen, diagnosztizálja, majd elhárítsa a problémát.

Hibabejelentés esetén a Jelzőkészülék begyűjtése és csereeszköz biztosítása Szolgáltató kötelessége. Amennyiben a csere alkalmával nem a Szolgáltató által biztosított Jelzőkészülék kerül visszaszolgáltatásra és ezért a futárszolgáltatást ismételten igénybe kell venni, az első cserét követően minden, a cserével nem összefüggő futárdíj költségét Felhasználó köteles megtéríteni Szolgáltató részére.

4. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

4.1. Panaszügyintézés

A Felhasználó a Jelzőeszközzel 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. Amennyiben a Szolgáltató panaszról felvett jegyzőkönyvére a Felhasználó a kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül nem közöl észrevételt, azt úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató a szóbeli panaszt megfelelően rögzítette. Az észrevétel közzéadásának az a nap minősül, amikor a Felhasználó az írásbeli válaszát a Szolgáltató részére megküldte.

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 diszpécsterszolgáltatási tevékenységére vonatkozó adatkezelési tájékoztatója elérhető a Szolgáltató

<https://szolgáltatás-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 Diszpécserszolgálat 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 „**KSZG 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 „**KSZG 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.szolgáltatás-gondosora.hu) való közzétételével tájékoztatja. Amennyiben Felhasználó az ÁSZF

Felhasználói szerződés - Általános Szerződési Feltételek

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 07 hónap 19. napja