

VIDEOTECHNOLÓGIÁVAL TÖRTÉNŐ AZONOSÍTÁS (VKTA, vagy ARCKÉPES AZONOSÍTÁS)

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2022. március 31.

v 2.1

EREDETI



Tartalom

1.	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK	4
1.1.	A szolgáltató neve, címe.....	4
1.2.	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége	4
1.3.	Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság.....	5
1.4.	A Felügyelet elérhetősége.....	6
1.5.	A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatójának elérhetősége	6
2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA	7
2.1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere.....	7
2.2.	Az Általános Szerződési Feltételek hatálya.....	8
2.2.1.	Személyi hatály.....	8
2.2.2.	Időbeli hatály	8
2.2.3.	Területi hatály	8
2.3.	Közzététel.....	8
2.4.	Az Általános Szerződési Feltételek módosítása	8
3.	A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	9
3.1.	A videotechnológiával történő azonosítás (VKTA, vagy arcképes azonosítás) szolgáltatásról általában	9
4.	SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG, IDŐSZAK, BIZTONSÁG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....	10
4.1.	A szolgáltatás minősége	10
4.2.	Szolgáltatási időszak	10
4.3.	A Szolgáltatás rendelkezésre állása	10
4.4.	A Szolgáltatás elérhetősége	11
5.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE - FUNKCIONALITÁS	12
5.1.	A Szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések	13
5.2.	A szolgáltatás igénybevételének folyamata	14
5.3.	A Szolgáltatás igénybevételének feltételei.....	14
5.3.1.	A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei.....	14
5.3.2.	A Szolgáltatás igénybevételének magatartási feltételei	16
5.3.3.	A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei.....	17
5.4.	A Felhasználói jogviszony keletkezése és megszűnése	17
6.	AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK	19

7. A FELHASZNÁLÓI TÁMOGATÁS FELTÉTELEI, VALAMINT A BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE	20
7.1. A Felhasználók részére nyújtott támogatás, a panaszok, bejelentésének módja	20
7.2. A panaszok kezelésének rendje	20
7.3. Hibaelhárítás	21
7.4. A jogviták esetén követendő eljárás	21
8. A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	22
8.1. A Szolgáltató jogai és kötelességei	22
8.1.1. Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai	22
8.2. A Felhasználó jogai és kötelességei	23
8.3. Az Igénybe vevő szervezet jogai és kötelezettségei	23
8.3.1. Igénybe vevő szervezet általi alvállalkozó bevonásának szabályai	23
8.4. A Szolgáltató felelőssége	24
8.4.1. Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai	24
8.4.2. A Szolgáltató felelősségének általános szabályai	24
8.5. Felhasználó felelőssége	25
8.6. Az Igénybe vevő szervezet felelőssége	25
8.7. Az érintett felek közös felelőssége	25
8.8. Vis maior	26
9. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS	27
9.1. Adatvédelem	27
9.2. Adatkezelés	27
9.3. Titoktartás	27
10. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK	29

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

1.1. A szolgáltató neve, címe

Szolgáltató neve:	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
Székhely:	1081 Budapest, Csokonai utca 3.
Levelezési cím:	1389 Budapest, Pf.: 133.
Telefonszám:	+36 1 459 4200
Telefax szám:	+36 1 303 1000
Internetes honlap címe:	http://www.nisz.hu/
A Szolgáltatás internetes honlapja:	https://videochat.gov.hu/registration

1.2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

- a) A Felhasználói bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése:

Kormányzati Ügyfélvonal (1818)

Telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat

Nyitva tartás: 7x24h

Telefon: 1818

Külföldről: +36 (1) 550-1858

E-mail: ekozig@1818.hu

Chat indítása <https://webchat.opennet.hu/ekozigazgatas/?ref=ekozig>

- b) A NISZ Zrt. által – a 309/2011. (XII. 23.) Korm.rendelet alapján – ellátott intézmények számára biztosított ügyfélszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 (1) 79 55066

E-mail: ugyfelszolgalat@ugyfelszolgalat.gov.hu

Nyitva tartás: Munkanapokon

Hétfőtől - Csütörtökig: 8:00-16.30 között

Pénteken: 8:00 - 14:00 között



c) A szakrendszerek csatlakozási igényeinek fogadása:

A szakrendszereket a Központi Azonosítási Ügynökhöz (a továbbiakban: KAÜ) szükséges csatlakoztatni a videotechnológiával történő azonosítás (a továbbiakban: VKTA, vagy arcképes azonosítás) biztosításához. A KAÜ csatlakozás az erre a célra rendszeresített, a KAÜ csatlakozási szabályzat részét képező, aláírt igénylőlap megküldésével lehetséges a KAÜ csatlakozási szabályzat szerinti módon.

d) A KAÜ-höz csatlakozott szervek részéről a bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése az alábbi elérhetőségeken történhet:

NISZ Technikai Helpdesk (NISZ THD)

E-mail: helpdesk@niz.hu

Nyitva tartás: 7x24h

Az incidens és igénykezelés típusú bejelentéseket a bejelentő elsődlegesen e-mailben, szükség esetén telefonon továbbítja ügyfélszolgálat felé.

Az e-mailen küldött bejelentés/panasz kizárólag a visszaigazolása után tekinthető beérkezettnek.

1.3. Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság

Az ügyfelek a következő módon indíthatják fogyasztóvédelmi panaszukat elsőfokú eljárás keretében személyesen, postai úton vagy e-mailben:

- bármely kormányablakban,
- a Budapest Fővárosi Kormányhivatalnál.

Budapest Főváros Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1051 Budapest, Sas utca 19. III. emelet

Telefon: +36-1/450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu



Honlap: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017>

1.4. A Felügyelet elérhetősége

Felügyelet neve:	Elektronikus Ügyintézési Felügyelet
Elérhetőségek:	https://euf.gov.hu/elerhetosegek
Elérhetőség, cím:	1051 Budapest, József Attila utca 2-4.
Levelezési cím:	1903 Budapest, Pf.: 314.
Telefonszám:	06-1-441- 1520
E-mail cím:	euf@bm.gov.hu
Internetes honlap címe:	https://euf.gov.hu
Hivatali kapu	EUF

1.5. A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatójának elérhetősége

A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója a szolgáltatás internetes honlapján tekinthető meg.



2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA

2.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek vagy ÁSZF) célja, hogy elektronikus ügyintézésben jelen Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosításhoz regisztrálhassa magát az állampolgár.

A Szolgáltató jelen szolgáltatás révén biztosítja az elektronikus ügyintézésbe történő bekapcsolódáshoz szükséges regisztrációs és azonosítási lehetőséget a Felhasználók számára.

Jelen ÁSZF határozza meg a Szolgáltatás igénybevételének általános jogi és igénybevételi feltételeit.

Legfontosabb vonatkozó jogszabályok:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: GDPR),
- az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: eIDAS Rendelet),
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.),
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról (Infotv.)
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól (a továbbiakban: Eüvhr.),
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről.

2.2. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya

2.2.1. Személyi hatály

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.-re (a továbbiakban: Szolgáltató), valamint a Szolgáltatóval bármely, a jelen ÁSZF-ben szabályozott Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő szervezetre (a továbbiakban: Igénybe vevő szervezet), valamint a Szolgáltatást használó természetes személyre (a továbbiakban: Felhasználó).

A szolgáltatást a Felhasználó a KAÜ szolgáltatáson keresztül veheti igénybe.

2.2.2. Időbeli hatály

Jelen ÁSZF hatálya a címlapon megjelölt időponttól válik hatályossá, érvényessége megszűnik visszavonáskor vagy a módosítás hatályba lépésével.

2.2.3. Területi hatály

Jelen ÁSZF Magyarország területén érvényes azzal, hogy a Felhasználók a világ bármelyik pontjáról igénybe vehetik a Szolgáltatást.

2.3. Közzététel

Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltatás internetes honlapján keresztül mindenki számára elérhetővé teszi, valamint közzéteszi a szeusz.gov.hu honlapon.

2.4. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató az ÁSZF módosításokat tartalmazó szövegét a Szolgáltatás internetes honlapján közzéteszi.

A Szolgáltató az ÁSZF módosítását az irányadó jogszabályok szerint megküldi a Felügyeletnek is.

3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A videotechnológiával történő azonosítás (VKTA, vagy arcképes azonosítás) szolgáltatásról általában

A videotechnológiával történő azonosítás (VKTA, vagy arcképes azonosítás) az E-ügyintézési tv. 35. § (1) bekezdés d) pontjában nevesített szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: SZEÜSZ).

A VKTA-ra vonatkozó részletszabályokat az E-ügyintézési tv. 30-33. §-a, valamint az Eüvhr. 69-72/C. §-a tartalmazza. A VKTA a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatás (KASZ).

A VKTA, mint azonosítási szolgáltatás lényege, hogy a Szolgáltató az azonosítást kérő szervezet részére az online, videotechnológiával történő azonosítás során megállapítja, hogy egy adott személy megegyezik-e egy korábban már azonosított személlyel. A VKTA arcképes azonosítás segítségével igénybe vehetőek az azonosításhoz kötött online elektronikus ügyintézési szolgáltatások.

A VKTA használata során a Felhasználó a magyar hatóság által kiállított, személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa (személyazonosító igazolvány, vezetői engedély, útlevel) bemutatásával és videojellel készített arcképének a nyilvántartásban tárolt arcképével való összevetésének alkalmazásával azonosítja magát egy online felületen.

.

4. SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG, IDŐSZAK, BIZTONSÁG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

4.1. A szolgáltatás minősége

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során eleget tesz az Eüvhr.-ben meghatározott szolgáltatás nyújtására vonatkozó rendelkezéseknek, ide értve a biztonsági és minőségi követelményeket is.

4.2. Szolgáltatási időszak

A Szolgáltatás elérhető a hét minden napján, 0 – 24 óráig.

A felhasználói bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérés ügyek intézésére a Szolgáltató honlapján közzétett információk alapján van lehetőség.

4.3. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltatás éves rendelkezésre állása 98 %.

A Szolgáltató karbantartási, fejlesztési munkálatainak elvégzése miatt jogosult a Szolgáltatás szüneteltetésére (tervezett üzemszünet), amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

A Szolgáltató a Szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szünetelését eredményező tervezett vagy nem előre tervezett technikai tevékenységről szóló tájékoztatás tekintetében az E-ügyintézési tv. 27. § és az Eüvhr. 53. §, valamint a NISZ Zrt. tájékoztatási rendje szerint jár el.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, illetve Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a Szolgáltatást.

4.4.A Szolgáltatás elérhetősége

A Szolgáltatás elérhető a világ bármelyik pontjáról elektronikusan, interneten, a KAŰ-n keresztül.

A Szolgáltatás kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben a Felhasználó jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadta és hozzájárult személyes adatai kezeléséhez.



5. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE - FUNKCIONALITÁS

A Szolgáltatást a Felhasználók online ügyintézésben való részvételük, elektronikus azonosítás érdekében vehetik igénybe. A VKTA szolgáltatást kizárólag az veheti igénybe, aki szerepel a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban.

A VKTA használatakor a Szolgáltató összeveti a videókapcsolatban részt vevő személy élőképét a Nemzeti Arcképtárban tárolt arcképével. Az azonosítás akkor megfelelő, ha a Szolgáltató által egyértelműen megállapítható, hogy az okiratban szereplő személy azonos a fénykép- vagy videófelvételen szereplő személlyel.

A VKTA igénybevételének feltétele, hogy a Felhasználó rendelkezzen VKTA regisztrációval, ami a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartásban (a továbbiakban: KÜNY) történő regisztrációt jelenti. A Felhasználó a VKTA igénybevételéhez szükséges regisztrációt elektronikus úton, videokapcsolaton keresztül kezdeményezheti a szolgáltatás első használatakor. A regisztrációhoz az ügyfélnek be kell mutatnia a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványát. A regisztráció során a Szolgáltató a videojel segítségével az okmányból kiolvasott természetes személyazonosító adatokat, az állampolgárságot és az okmányszámot összeveti az okmányt nyilvántartó központi nyilvántartásban szereplő természetes személyazonosító adatokkal.

A Szolgáltató ellenőrzi a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány érvényességét, valamint automatizált összehasonlítás igénybevételével a Felhasználóról videojel útján készült arckép és a személyiadat- és lakcímnnyilvántartással összekapcsolt Nemzeti Arcképtárban szereplő arcképmásának az egymással történő megfeleltethetőségét. A nyilvántartásban szereplő adatok egyezősége, a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány érvényessége, valamint az egyezőség feltételeként meghatározott értékszám elérése esetén az azonosítás és a regisztráció sikeresen megtörténik.

A sikeres VKTA regisztráció feltétele, hogy a videotechnológiával történő azonosítást lehetővé tevő elektronikus hírközlő eszköz képfelbontása és a kép megvilágítása alkalmas legyen a felhasználó nemének, korának, arcjellemzőinek felismerésére, valamint a felhasználó

- a) úgy nézzen bele a kamerába, hogy arcképe felismerhető és rögzíthető legyen,
- b) mutassa be a regisztrációhoz használt személyazonosság igazolására alkalmas okmány (a továbbiakban: okmány) azonosítóját,
- c) úgy mozgassa az okmányát, hogy az azon található biztonsági elemek és adatsorok felismerhetőek és rögzíthetőek legyenek, valamint
- d) okmányán megtalálható adatok megfeleltethetők a felhasználó által megadott, valamint a kijelölt szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokkal.

A Szolgáltató köteles megbizonyosodni arról, hogy az okmány alkalmas a VKTA regisztrációra, így

- a) az okmány megfelel az okmányt kiállító hatóság előírásainak,
- b) az egyes biztonsági elemek – különösen a hologram, a kinegram vagy ezekkel megegyező más biztonsági elemek – felismerhetőek és sérülésmentesek, és
- c) az okmány azonosítója megegyezik a felhasználó által közölt okmányazonosítóval, felismerhető és sérülésmentes.

Sikeres regisztrációt követően a KÜNY tartalmazza a Felhasználó a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának okmányszámát, az okmány típusát, az okmány érvényességére vonatkozó adatok és – ha az érintett azt megadta – az érintett elektronikus levelezési címét (a KÜNY-tárhely létrehozásához).

A biztonságos kézbesítési szolgáltatás szolgáltatója a KÜNY regisztrációhoz kapcsolódóan tárhely (KÜNY-tárhely) szolgáltatást biztosít a Felhasználó részére, amelyhez szükséges egy elektronikus levelezési címet megadni.

5.1. A Szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések

A Szolgáltatás nem különbözteti meg a Felhasználókat jogosultsági szint szerint. Amennyiben a Szolgáltatáshoz kapcsolódó szakrendszer jogosultsági köröket vezet be, azok csak az adott szakrendszer keretein belül értelmezhetőek.

5.2. A szolgáltatás igénybevételének folyamata

A szolgáltatás igénybevétele a Felhasználók részére jogszabályban meghatározott regisztrációt követően történhet meg. Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdése alapján a Kormány a videotechnológián keresztül történő azonosítás szolgáltatás regisztrációjára az országos telefonos ügyfélszolgálat működtetőjét jelöli ki, mely az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet [a továbbiakban: 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet] 41. § (2) bekezdése szerint a NISZ Zrt.

A Felhasználó az adott online ügyintézési felületen a KAÜ-ben kiválasztja az arcképes azonosítást (VKTA-t), majd elvégzi az azonosításhoz szükséges műveleteket.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata az Igénybe vevő szervek részére a KAÜ Csatlakozási szabályzatában található.

5.3.A Szolgáltatás igénybevételének feltételei

5.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A Felhasználónak internet hozzáféréssel, valamint megfelelő minőségű videokapcsolat létrehozására alkalmas eszközzel (munkaállomás vagy mobileszköz) kell rendelkezni. A VKTA regisztrációhoz – az ügyintézővel való kommunikációhoz – mikrofon és hangszóró használata is szükséges.

A felhasználó által használt eszközöknek minimálisan az alábbi feltételeknek kell megfelelnie:

- Mobiltelefon esetén
 - Android 4.4+ és iOS 11.2.4+ operációs rendszer
 - támogatott böngésző androidon: Google Chrome, Firefox legfrissebb verziói
 - támogatott böngésző iOS-nél: Safari
 - 640x480 minimum előlapi kamera felbontás;

- Desktop / notebook esetén
 - 4 gigabyte RAM;
 - Intel i3+ vagy azzal egyenértékű AMD processzor;
 - élő szoftvertámogatással rendelkező operációs rendszer;
 - friss videokártya driverek;
 - támogatott asztali böngészők: Google Chrome v64+, Mozilla Firefox 52+, Microsoft Edge 16+;
 - ajánlott sávszélesség: 10 Mbit/s;
 - webkamera;
 - mikrofon;
 - hangszóró.

- Az alkalmazás ellenőrzi, teszteli az azonosítás és a regisztráció folyamán a kompatibilitást:
 - a böngészőt,
 - a kommunikációs csatornát,
 - a média bemenet használatát,
 - a valós idejű kommunikációt,
 - a mikrofonokat, a hangok kezelését, lejátszását, a webkamerák működését,
 - az eszközök elérhetőségét,
 - a böngésző és a szerver közötti kapcsolatot,
 - a helyi hálózaton kívüli szolgáltatók elérését,
 - a multimédia alkalmazások elérését.

Az ellenőrzéshez a kamera és mikrofon használatát engedélyezni szükséges.

A Szolgáltatás az Igénybe vevő szervezet részéről akkor vehető igénybe, ha szakrendszere csatlakoztatva van a KAÜ szolgáltatáshoz, melyhez a Szolgáltató interfész leírást, valamint a csatlakozás során tesztrendszert biztosít.



5.3.2. A Szolgáltatás igénybevételének magatartási feltételei

A Szolgáltatás igénybevétele során jó szándékú és jóhiszemű magatartást kell tanúsítani. A Szolgáltató tevékenységét Felhasználóival kölcsönös együttműködés szellemében folytatja.

A VKTA szolgáltatás regisztrációja során az ügyintéző kapcsolásakor az ügyintézőt webkamerán keresztül fogja látni a Felhasználó, és az ügyintéző is látni fogja Felhasználót. A Felhasználó köteles a videóbeszélgetés során – kiemelt figyelemmel fénykép készítésre – az ügyintézéshez megfelelő öltözetet viselni.

A videóbeszélgetés során elhangozhatnak személyes adatnak minősülő információk, ezért a Felhasználó adatai védelme érdekében köteles gondoskodni arról, hogy a videóbeszélgetés során, más személy ne tartózkodjon mellette. A Felhasználót az ügyintézés során minden folyamatlépésnél segíteni fogja az ügyintéző.

A videóbeszélgetés során Felhasználó mellett kizárólag a jogszabály által engedélyezett személy(ek) lehetnek jelen, ilyen különösen a kiskorú esetén a törvényes képviselő, valamint gondnokolt és gondnoka.

A Felhasználó – technikai ismeret hiánya, kora, vagy fizikai állapota miatt – a videóhívásban felmerülő technikai beállítások kapcsán az ügyintézőn kívül harmadik fél segítségét igényelheti.

A VKTA szolgáltatás regisztrációja során elhangzott nyilatkozatok és adatok rekonstruálhatósága és bizonyítása érdekében a teljes beszélgetésről kép- és hangfelvétel készül, amelyet a Szolgáltató a jelen dokumentum 9.2 alcímben rögzített időpontig tárol.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben a Felhasználó a videóbeszélgetés során kifogásolható módon, visszaélészerűen, durván viselkedik, alkohol vagy más kábító- vagy pszichoaktív anyag által okozott ittas vagy bódult állapotban van, fenyegető, sértő vagy más kirívóan közösségellenes elfogadhatatlan magatartást tanúsít, akkor Szolgáltató megtagadhatja a videóhívás során történő ügyfélkiszolgálást.

5.3.3. A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei

A VKTA-t a Szolgáltató az ÁSZF és az Igénybe vevő szervezettel való csatlakozási megállapodás alapján és keretei között nyújtja. A Felhasználó részéről regisztráció szükséges a VKTA használatához.

Az Igénybe vevő szervezetek számára a VKTA-hoz történő kapcsolódás feltétele a KAÜ Csatlakozási szabályzatban található csatlakozási kérdőív kitöltése, és a NISZ Zrt. részére történő megküldése, mely révén létrejön a Szolgáltatóval a csatlakozási megállapodás.

5.4.A Felhasználói jogviszony keletkezése és megszűnése

A Felhasználó egyedi felhasználói jogviszonyt keletkeztet a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételével, mely a Szolgáltatás igénybevételéig tart.

Az Igénybe vevő szervezet egyedi Felhasználói jogviszonyt keletkeztet a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban, amely a Csatlakozási megállapodás megkötésével kezdődik. Ezután Szolgáltató jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelő időszakban és rendelkezésre állás mellett folyamatosan biztosítja az Igénybe vevő szervezet részére a Szolgáltatás igénybe vételének lehetőségét.

Az Igénybe vevő szervezettel a jogviszony megszűnik, ha

- a. az Igénybe vevő csatlakozott szervezet jogutód nélkül megszűnik,
- b. az Igénybe vevő csatlakozott szervezet jogutódlással szűnik meg, vagy átalakul, és az utód szervezet(ek) jelzik ezt a körülményt a Szolgáltató felé,
- c. az Igénybe vevő csatlakozott szervezet a megállapodást felbontja,
- d. a Szolgáltató a Szolgáltatást megszünteti.

Az a. és b. pontokban leírt szervezetváltozások esetében az Igénybe vevő csatlakozott szervezetnek Szolgáltató irányába tájékoztatási kötelezettsége van, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató e jogviszony megszűnése esetén a szolgáltatáshoz való hozzáférést megszünteti.

E körülményt a szeusz.gov.hu-n elérhető SZEÜSZ csatlakozástámogató alkalmazáson belül található megfelelő űrlap kitöltésével és beküldésével kell jeleznie a Szolgáltató felé.

Amennyiben a Szolgáltató szerez tudomást az Igénybe vevő jogosultságának megszűnéséről, a csatlakozási kérelmen található elérhetőségeken tájékoztatja az Igénybe vevő által megjelölt kapcsolattartót. A Szolgáltató a tájékoztatásában 30 napos határidő kikötésével felhívja az Igénybe vevőt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jogosultság rendezésére. Ennek eredménytelensége esetén – a határidő leteltét követően – a szolgáltatáshoz való hozzáférést megszünteti és a szolgáltatáshoz való hozzáférés megszüntetésének tényéről a csatlakozási kérelmen található elérhetőségeken tájékoztatja az Igénybe vevő által megjelölt kapcsolattartót.

Az Igénybe vevő jogutóddal történő megszűnése, illetve átalakulása esetén (b. pont) a fenti kötelezettségek a jogutód szervezet terhelik.

6. AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

A Szolgáltatás igénybe vétele a Felhasználóknak, valamint az E-ügyintézési tv. 25 § (9) és 74. § (5) bekezdés szerinti jogalanyoknak, valamint az Eüvhr. 7/E. §-ban, a 68/A. § (1) bekezdésben, 68/A. § (2) bekezdésben és a 68/B. § (4) bekezdésben jelölt szervezeteknek díjmentes.

A jogszabály alapján díjfizetésre kötelezett jogalanyok részére biztosított szolgáltatásért fizetendő díj megállapításának szabályait az Eüvhr. tartalmazza.



7. A FELHASZNÁLÓI TÁMOGATÁS FELTÉTELEI, VALAMINT A BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE

7.1. A Felhasználók részére nyújtott támogatás, a panaszok, bejelentésének módja

A Szolgáltatással kapcsolatos kérdést, hibát jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken jelenthetik be.

A Szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltató nem nyújt személyes ügyfélszolgálat szolgáltatást.

Az e-mailen küldött bejelentés/panasz kizárólag a visszaigazolása után tekinthető beérkezettnek.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF szerint vállalt feltételeket nem biztosítja, a Felhasználó bejelentése alapján a hibát határidőben nem javítja ki, vagy a bejelentést elutasítja, az Igénybe vevő szervezet a Felügyeletnél tehet panaszt, melynek elérhetősége jelen ÁSZF 1.4 pontjában található.

7.2. A panaszok kezelésének rendje

A Szolgáltatással kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és panaszokat az ügyfélszolgálat ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségekre kérjük eljuttatni. A Szolgáltató a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény előírásai szerint jár el.

A bejelentés/panasz kézhezvételétől/beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató írásban köteles válaszolni a bejelentőnek. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. A Szolgáltató a válaszadáshoz szükséges információk megadását kérheti a bejelentőtől. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – a szolgáltató tájékoztatja.

Amennyiben a választ a bejelentő nem tartja kielégítőnek, vagy az alapján nem sikerül a Szolgáltató bevonásával rendezni a felmerült vitát, akkor a bejelentő az ÁSZF 7.4 pontjában foglaltak szerint peres útra terelheti az ügyet.

7.3. Hibaelhárítás

Szolgáltató a részére beérkező hibajelzések kivizsgálását és a hibák kijavítását a tudomására jutását követően haladéktalanul megkezdi.

7.4. A jogviták esetén követendő eljárás

A szerződő felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy a Szolgáltatás igénybevételéből eredő jogvitákat mindenkor megkísérlik békés úton, tárgyalással rendezni.

Jogvita esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény (Pp.) mindenkor hatályos rendelkezései szerint illetékes bíróság jár el.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos európai uniós és magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyv, az E-ügyintézési tv., illetve az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseire.

A jelen ÁSZF-ben szereplő kifejezéseket és jogintézményeket az adott szolgáltatáshoz tartozó szolgáltatási szabályzat terminológiája, a magyar nyelv szabályai szerint, a szavak általánosan elfogadott mindennapi jelentése szerint, valamint a magyar jogszabályok alapján kell értelmezni.

8. A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

8.1. A Szolgáltató jogai és kötelességei

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során az általában elvárható gondosság mellett az ÁSZF-ben és annak mellékleteiben foglaltakat köteles betartani.

A Szolgáltató köteles – legalább a honlapján közölve – tájékoztatni az Igénybe vevő szervezetet a Szolgáltatás igénybe vétele előtt az aktuális díjlistáról.

A Szolgáltató, amennyiben a Szolgáltatás igénybevételének akadálya van, erről értesíti az Igénybe vevő szervezetet.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a mindenkorai ÁSZF-ben meghatározottak szerint jár el.

Az Igénybe vevő szervezet hozzájárulása esetén Szolgáltató jogosult az Igénybe vevő szervezet kérelmében szereplő adatait – kizárólag az adott szolgáltatás érdekében – a vele szerződéses kapcsolatban álló alvállalkozójának továbbítani.

8.1.1. Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai

Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során jogosult alvállalkozó(k) igénybe vételére. Szolgáltató az alvállalkozók tekintetében

- a) az alvállalkozó teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a Szolgáltatást teljes egészében maga végezte volna el,
- b) a Szolgáltatás teljesítésébe bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni,
- c) gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedjen.

8.2. A Felhasználó jogai és kötelességei

A Felhasználó köteles jelen ÁSZF-ben, és az Igénybe vevő szervezet és a Szolgáltató közt létrejött egyedi megállapodásban meghatározott célok szerint használni a Szolgáltatást.

A Felhasználó jogosult arra, hogy kezelt adatainak szükség szerinti helyesbítését vagy módosítását kérje személyesen. A felhasználó személyes adatainak módosítását, helyesbítését a regisztrációs szervnél azonosítását követően kezdeményezheti.

8.3. Az Igénybe vevő szervezet jogai és kötelezettségei

Az Igénybe vevő szervezet jogosult arra, hogy kezelt adatainak szükség szerinti helyesbítését vagy módosítását kérje, akár személyesen, akár elektronikus úton.

Az Igénybe vevő szervezet jogosult a regisztráció után saját szakrendszerének a KAÜ/VKTA szolgáltatáshoz való csatlakoztatására, és a Szolgáltatás igénybevétele során a jelen ÁSZF-ben vagy az egyedi megállapodásban rögzítetteknek megfelelően a VKTA-t használni.

8.3.1. Igénybe vevő szervezet általi alvállalkozó bevonásának szabályai

Az Igénybe vevő szervezet a Szolgáltatás igénybeviteléhez alvállalkozó bevonására nem jogosult.

Az Igénybe vevő szervezet jogosult a szolgáltatáshoz való csatlakozáshoz alvállalkozó igénybevitelére. Az alvállalkozó esetében:

- a) az alvállalkozó teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a csatlakoztatást teljes egészében az Igénybe vevő szervezet maga végezte volna el,
- b) a bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni,
- c) az Igénybe vevő szervezet gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedik,

- d) az Igénybe vevő szervezet kötelezettséget vállal arra, hogy az alvállalkozója minden esetben betartja a Szolgáltató belső szabályzataiban rá vonatkozó biztonsági követelményeket.

8.4. A Szolgáltató felelőssége

8.4.1. Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét korlátozni/megtagadni a Felhasználók vonatkozásában, akik a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztetik. A felek felelnek azért, hogy betartják a tevékenységükre irányadó jogszabályokat, szervezeti és egyéb előírásokat.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó esetek:

- Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a vis maior esetén fellépő károkért.
- Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az előzetesen bejelentett szüneteltelési időtartam alatti szolgáltatás kiesés esetén fellépő károkért.
- Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az abból fakadó károkért, amely az Igénybe vevő szervezet kötelezettségek megszegéséből ered.
- Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az Igénybe vevő szervezet együttműködésének elmaradásából eredő károkért.

8.4.2. A Szolgáltató felelősségének általános szabályai

A Szolgáltató felelőssége az általa okozott károkra terjed ki.

A Szolgáltató kizárja felelősségét minden olyan esetben, ha az Igénybe vevő szervezet / Felhasználó nem szakszerű, illetve nem rendeltetésszerű beavatkozására vezethető vissza a Szolgáltatással kapcsolatos hibajelenség.

A Felhasználó hozzájárulása esetén Szolgáltató jogosult a Felhasználó kérelmében szereplő adatait – kizárólag az adott szolgáltatás érdekében – a vele szerződéses kapcsolatban álló alvállalkozójának továbbítani.

A Szolgáltató vagyoni és nem vagyoni felelőssége az Igénybe vevő szervezet felé a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai szerint áll fenn.

A Szolgáltató a vagyoni felelősségre vonhatóság, az általa okozott károkkal kapcsolatos saját felelősség, illetve a neki okozott károkért járó kártérítés megállapíthatósága, dokumentálása és bizonyíthatósága érdekében naplózza tevékenységeit, védi a naplóbejegyzések sértetlenségét és hitelességét, valamint 5 évig megőrzi (archiválja) azokat.

8.5. Felhasználó felelőssége

A Felhasználót büntetőjogi felelősség terheli a rendszer bizonyítható manipulálásának kísérletéért vagy szándékos károkozásért.

Amennyiben a Felhasználó jelen ÁSZF-ben megfogalmazott kötelelességeinek elmulasztásával, be nem tartásával kárt okoz, az ebből eredő kárért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

8.6. Az Igénybe vevő szervezet felelőssége

Amennyiben az Igénybe vevő szervezet jelen ÁSZF-ben megfogalmazott kötelelességeinek elmulasztásával, be nem tartásával kárt okoz, az ebből eredő kárért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Az Igénybe vevő szervezet felel a szolgáltatásban az ő megbízásából közreműködő harmadik fél által nyújtott szolgáltatás kiesése miatt.

Az Igénybe vevő szervezet felel az általa adott téves információkból adódó károk, következmények esetében.

8.7. Az érintett felek közös felelőssége

Kárenyhítési kötelezettség terheli a Szolgáltatásban érintett valamennyi résztvevőt.

8.8. Vis maior

Jelen szolgáltatással kapcsolatos jogviszonyban vis maiornak minősül minden olyan a Felek érdekkörén, és ellenőrzésén kívül álló, a Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkező, előre nem látható esemény, amely a Felek által elháríthatatlan, és a Szolgáltatás igénybevételét akadályozza, vagy megghiúsítja.

A Felek mentesülnek szerződészegésük jogkövetkezményei alól, ha a szerződészegés vis maior miatt következett be.

9. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS

9.1. Adatvédelem

A Szolgáltató és az Igénybe vevő szervezet a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos, valamint a Szolgáltatás során tudomására jutott adatok kezelése során a GDPR-ban, valamint az Infotv.-ben foglaltaknak megfelelően jár el. A Szolgáltató az adatok védelme során a GDPR rendelet 32. cikkében foglaltaknak megfelelően jár el.

9.2. Adatkezelés

Az adatkezelés az érintett ügyfél személyazonosságának ellenőrzését szolgálja, az E-ügyintézési tv. 35/A. § (3) bekezdésében, valamint a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 71. § (1) bekezdés d) pontjában foglaltakkal összhangban.

Felhasználó regisztrációjára az ügyfél-regisztrációs eljárás szabályai irányadók.

A Kormány Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartást vezető szervként az e-közigazgatásért felelős minisztert jelölte ki, aki ellátja a KÜNY-be kerülő személyes adatokkal kapcsolatos adatkezelői feladatokat.

Az E-ügyintézési tv. 32. § (8) bekezdés alapján a természetes személy adatait az ügyfél-regisztrációs szerv a regisztráció megszűnését követő 5 év elteltével zárolja, ezt követően azokat kizárólag az elektronikus azonosítás hitelességének visszavezethetősége, a polgárok jogai és jogos érdekeinek védelme érdekében, az általános szerződési feltételeiben meghatározott időpontig, de legalább a regisztráció megszűnését követő 10 évig, legfeljebb a regisztráció megszűnését követő 20 évig kezelheti.

9.3. Titoktartás

A Szolgáltató a tudomására jutott üzleti titkokat kizárólag a Szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben ismerik meg és használják fel, és a tudomásukra jutott bármilyen üzleti titkok megismerését harmadik személyek részére – törvény eltérő rendelkezésének hiányában – nem teszik lehetővé.

Nem minősül az üzleti titokvédelemi kötelezettségek sérelmének

- a) az olyan adatok, tények és információk megismerésének lehetővé tétele, amelyek nyilvánosak, vagy amelyek nyilvánosságát jogszabály írja elő, vagy amelyet a másik Fél hozzájárulásával már nyilvánosságra hoztak,
- b) az üzleti titok jogszabály, hatósági határozat vagy bírósági ítélet kötelezése alapján a másik Fél egyidejű értesítése mellett történő átadása,
- c) jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés alapján az üzleti titok megismerésére feljogosított szervezet részére történő átadása.

A jelen pontban meghatározott kötelezettségek a Felhasználó és a Szolgáltató alkalmazottait, tagjait és megbízottjait a Felekkel azonos módon terhelik.

A jelen pont alkalmazásában üzleti titoknak minősül minden, a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan végzett tevékenység során az egyik szerződő Féllel összefüggésben a másik Fél tudomására jutó, illetve birtokukba került minden információ, know-how, szabadalmaztatott eljárás, dokumentum, adat és rajz, melyet az érintett Fél nem minősített kifejezetten nyilvánosnak.

10. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK

ÁSZF: jelen Általános Szerződési Feltételek.

E-ügyintézési tv.: az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény.

Eüvhr.: az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet.

Felhasználó: A Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy, aki rendelkezik VKTA (arcképes azonosítás) regisztrációval.

Felügyelet: Elektronikus Ügyintézési Felügyelet.

GDPR: a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.).

Igénybe vevő szervezet: A Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vételére szerződött szervezet. (A Szolgáltatás igénybe vételére irányuló jogviszony a Szolgáltató és az Igénybe vevő szervezet között áll fent.)

Infotv.: 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

KASZ: a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatás.

Munkanap: a hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § (1) bekezdése szerinti *munkaszüneti* napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel.

Szolgáltatás, vagy VKTA, vagy arcképes azonosítás: az E-ügyintézési tv. 35. § (1) bekezdés d) pontja szerinti videotechnológiával történő azonosítás szolgáltatás.