

Az Általános Szerződési Feltételek legutóbbi, változásokkal egységes szerkezetű módosításának hatálybalépési dátuma: 2023. november 12.
Az első, eredeti Általános Szerződési Feltételek készítésének dátuma: 2014. március 3.

SIKETEK ÉS NAGYOTHALLÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE

Általános Szerződési Feltételek

A hallássérült személyek infokommunikációs akadálymentesítését célzó, videó-alapú jelnyelvi- és szöveges operátori tolmácsszolgáltatást biztosító **KONTAKT Tolmácsszolgáltatás** igénybevételéhez

**Hatályba lépés napja:
2023. november 12.**



Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége

I. Általános adatok, elérhetőség

I.1. SINOSZ adatai

Neve: Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
Székhelye: H-1068 Budapest, Benczúr u. 21.
Bírósági bejegyzési száma: Pk. 60331/1989.
A nyilvántartást vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék
Nyilvántartási szám: 01-01-0000331
Adószáma: 19655031-2-42
Képviseli: Csetneki Csilla Országos Elnök

I.2. SINOSZ elérhetősége

a) ügyfélszolgálat elérhetősége:

cím: H-1068 Budapest, Benczúr u. 21.
telefonszám: +36 21 20 30 001
KONTAKT elérhetőség: 2030001
internetes elérhetőség: www.skontakt.hu
egyéb elérhetőség: info@skontakt.hu
nyitvatartási idő: munkanapokon 08-16 óra között

Az ügyfelek az ügyfélszolgálati irodát nyitvatartási időben kereshetik fel személyesen, postai vagy elektronikus úton, illetve telefonon történő időpont egyeztetés után. A postai leveleket kérjük, a budapesti székhelyre címezzék: SINOSZ KONTAKT Budapest 1068, Benczúr u. 21.

b) KONTAKT Tolmácsszolgálat Központ elérhetősége

címe: H-1068 Budapest, Benczúr u. 21.
telefonszám: +36 21 20 30 001
KONTAKT elérhetőség: 2030001
internetes elérhetőség: www.skontakt.hu
e-mail címe: info@skontakt.hu

c) hiba bejelentés elérhetősége:

Hiba bejelentés alatt a KONTAKT működését érintő műszaki hibák értendők.

cím: H-1068 Budapest, Benczúr u. 21.
telefonszám: +36 21 20 30 001
KONTAKT elérhetőség: 2030001
internetes elérhetőség: www.skontakt.hu
egyéb elérhetőség: info@skontakt.hu
nyitvatartási idő: munkanapokon 08-16 óra között
időpont-egyeztetés mellett.

Az ügyfelek a hibabejelentést nyitvatartási időben tehetik meg személyesen, postai vagy elektronikus úton, illetve telefonon. A postai leveleket kérjük, a budapesti székhelyre címezzék: SINOSZ KONTAKT Budapest 1068, Benczúr u. 21.

d) Panaszbejelentés elérhetősége:

Panaszbejelentés alatt a nem műszaki jellegű hibák bejelentése értendő.
cím: H-1068 Budapest, Benczúr u. 21.

Az ügyfelek a panaszbejelentést postai úton tehetik meg. A postai leveleket kérjük a budapesti székhelyre címezzék: SINOSZ KONTAKT Budapest 1068, Benczúr u. 21.

I.3. ÁSZF elérhetősége

Az ÁSZF hatályos szövege a SINOSZ ügyfélszolgálati irodájában elhelyezésre kerül, ahol mindenki számára elérhető.

SINOSZ az ÁSZF szövegét az internetes honlapján (www.skontakt.hu) a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi.

Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 10 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a KONTAKT Tolmácsszolgálat honlapján (www.skontakt.hu) és onnan letölthető.

II. Szolgáltatás leírása, ÁSZF alkalmazása és hatálya

II.1. Szolgáltatás leírás a célcsoport meghatározásával, ÁSZF alkalmazás körében szerződések megjelölése

A szolgáltatás célja a Magyarországon élő siket, nagyothalló és siketvak személyek kommunikációs akadálymentesítésének hatékonyabbá tétele. A SINOSZ KONTAKT Tolmácsszolgálat ezen cél megvalósítása érdekében biztosítja a jelnyelvi tolmácsoláshoz és szöveges operátori szolgáltatáshoz szükséges, egyedi fejlesztésű, a VRS/VRI kommunikációt támogató szoftverrendszert. A VRS/VRI szoftverrendszer alkalmazásával jelnyelvi tolmács vagy szöveges operátor távoli közreműködésével valósul meg az infokommunikációs akadálymentesítés.

Jelen ÁSZF az alkalmazandó a következő egyedi szerződések során:

- szolgáltatási szerződés (**III.pont**),
- Üzleti Ügyfél szolgáltatási szerződés (**IV.pont**).

II.2. Területi hatály

Az ÁSZF alkalmazhatósága területileg Magyarországra van korlátozva.

II.3. Időbeli hatály

A jelen ÁSZF határozatlan időre hatályos.

II.4. Személyi és tárgyi hatály

II.4.1. Személyi hatály: Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a **III.2 pontban** meghatározott Szolgáltatást igénybe vevőkre – ideértve mind a természetes személy felhasználókat, mind a jogi személy Üzleti Ügyfél felhasználókat (együttesen: igénybevevők).

II.4.2. Tárgyi hatály: Az ÁSZF tárgyi hatálya kiterjed az ÁSZF **III. és IV. pontja** szerinti KONTAKT Tolmácsszolgáltatásra vonatkozó jogviszonyra.

II.4.3. Az ÁSZF az egyedi szolgáltatási szerződések, valamint az egyedi Üzleti Ügyfél szolgáltatási szerződések része.

A felek az ÁSZF rendelkezéseitől csak egyező akarattal, írásban térhetnek el.

A jelen ÁSZF a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A SINOSZ-t megilleti az a jog, hogy az ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítsa a hatályos jogszabályok keretei között. Amennyiben a SINOSZ új ÁSZF-t léptet hatályba, az új ÁSZF szövegét 10 nappal a hatályba lépést megelőzően internetes honlapján közzéteszi. Amennyiben a felhasználó az új ÁSZF módosítást nem fogadja el, úgy jogosult az új ÁSZF honlapon történt közzétételét követő 30 napon belül a szolgáltatási szerződést írásban, indoklás nélkül 30 napos határidővel felmondani. Ezen felmondás valamennyi a szolgáltatási szerződés mellékletét képező szerződés egyidejű a felhasználó általi felmondását jelenti. Amennyiben a felhasználó az e pontban szereplő felmondás jogával határidőben nem él, a nyilatkozat elmaradását az új ÁSZF felhasználó általi elfogadásának kell tekinteni.

III. Szolgáltatási szerződésre vonatkozó rendelkezések

(Az Üzleti Ügyfélre vonatkozó eltérő rendelkezések az ÁSZF **IV. fejezetében** szerepelnek.)

III.1. Szerződés tárgya

A szerződés tárgya: Video alapú jelnyelvi tolmácsolás és szöveges operátori szolgáltatások nyújtása hallássérült természetes személyek számára.

A Szolgáltatás nem elektronikus hírközlési szolgáltatás.

A természetes személyre szóló szolgáltatási szerződés nyomtatvány a jelen ÁSZF 1. számú melléklete. Az Üzleti Ügyfél, jogi személy Felhasználók részére a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében szereplő nyomtatvány alkalmazandó.

III.2. Felek meghatározása

A szolgáltatási szerződésben szereplő felek:

- SINOSZ, mint szolgáltató (továbbiakban, a **III. pontban**: Szolgáltató)
 - hallássérült természetes személy, mint felhasználó (továbbiakban, **III. pontban**: Felhasználó), illetve egyéb Üzleti Ügyfél, jogi személy felhasználó.
2020. augusztus 1. napjától a nem gazdálkodó szervezet felhasználók együttes megnevezése: Üzleti Ügyfél.

A szolgáltatási szerződés létrejöttéig a Felhasználó megnevezése: ügyfél.

III.3. Szolgáltatás igénybevételének feltételei

a) személyi feltételek természetes személy esetén:

- A) - folyamatosan rendezett, érvényes SINOSZ tagság, és
- természetes, nagykorú és cselekvőképes személy, valamint a 14 életévét betöltött, korlátozottan cselekvőképes kiskorú személy, ha törvényes képviselője az igénybevételhez írásban hozzájárult.

Vagy

- B) - A magyar jelnyelvről szóló 2009. évi CXXV. törvény (továbbiakban: jelnyelvi törvény) 4. § (1) értelmében a térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételére jogosult személy, és

- természetes, nagykorú és cselekvőképes személy, valamint a 14 életévét betöltött, korlátozottan cselekvőképes kiskorú személy, ha törvényes képviselője az igénybevételhez írásban hozzájárult.

A jelnyelvi törvény 4.§.

(1) bekezdése: *„Térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást az a magyar állampolgársággal, vagy a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező, valamint bevándorolt és letelepedett hallássérült, illetve siketvak személy vehet igénybe,*

a) aki magasabb összegű családi pótlékban részesül, vagy

b) aki fogyatékosági támogatásban részesül, vagy

- c) akinek hallássérülése legalább az egyik fülön meghaladja a 60 dB-t, vagy mindkét fülön a 40 dB-t, vagy
- d) akinek fogyatékosága - a BNO-10-es osztályozása szerint - egyidejűleg a H54-es és a H90-es csoportba tartozik.

(2) A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás

- a) az (1) bekezdés a) és b) pontjában meghatározott esetben az ellátást megállapító határozat,
- b) az (1) bekezdés c) és d) pontjában meghatározott esetben szakorvosi igazolás, illetve szakorvos által kiadott audiogram bemutatásával vehető igénybe.”

b) műszaki feltételek:

- megfelelő sávszélességű internet Felhasználó általi biztosítása

Megfelelő sávszélességű az internet, amennyiben a Szolgáltatás futtatásához megfelelő videó-képmínőséget biztosít. Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli azért, amennyiben a Szolgáltatás az internet-szolgáltatásból eredően akadozik, nem megfelelő minőségű, vagy nem elérhető.

A megfelelő sávszélességű internet biztosítása a szolgáltatási szerződés teljes időtartama alatt a Felhasználó kötelezettsége saját költségén. A Felhasználó adatforgalmának túllépéséért Szolgáltató nem felel, az abból eredő költségek Felhasználót terhelik.

- megfelelő készülék Felhasználó általi biztosítása:

A Szolgáltatás elérhető a következő eszközökről:

- személyi számítógépről, amely beépített vagy csatlakoztatott kamerával és – szükség esetén – mikrofonnal rendelkezik. A Szolgáltatás böngészőn keresztül a Szolgáltató weboldaláról - www.skontakt.hu – megnyitva érhető el.
- hivatalosan legfrissebb vagy hivatalosan még biztonsági frissítésekkel ellátott verziószámú Android vagy iOS operációs rendszert futtató „okostelefonról” vagy „tabletről”, amely valamilyen módon kapcsolódik az internetre és rendelkezik – ajánlásunk szerint a minőség érdekében minimum 720p felbontású - előlapi kamerával, illetve megfelelő méretű és minőségű kijelzővel a videó kommunikáció megjelenítéséhez,
- siketvakok számára készült speciális kommunikációs készülékről, azzal, hogy ezek használatával a Szolgáltatásoknak csak egy része érhető el.

A Szolgáltatás Felhasználó általi igénybevételéhez szükséges Felhasználó által biztosítandó eszközök műszaki paramétereit a Szolgáltatás honlapja (www.skontakt.hu) tartalmazza. A Felhasználó saját eszközeinek működéséért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Szolgáltatáshoz a Szolgáltató hardver eszközt nem nyújt.

c) egyéb feltételek:

- elfogadott regisztráció,
- szerződéskötés,
- szolgáltatás aktiválása.

III.4. Regisztráció folyamata

III.4.1. *A regisztráció fogalma:* A regisztráció az a folyamat, amely során az ügyfél a rendszerben meghatározott adatainak megadásával jelzi, hogy szerződést szeretne kötni a Szolgáltatás igénybevételére.

A rendszerbe történő regisztrációjával az ügyfél hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a regisztráció és az Online Ügyfélszolgálati rendszer használata során megadott személyes és természetes személy esetén egyesületi tagságára vonatkozó különleges adatait is kezelhesse.

III.4.2. *A regisztráció menete:* A regisztráció interneten keresztül, elektronikus igénylés kitöltésével történik. A regisztráció nem jelent jogosultságot a Szolgáltatásra, illetve nem hoz létre a felek között szerződést a Szolgáltatásra vonatkozóan.

A regisztráció alapján a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

A Szolgáltató az igénylést elutasíthatja különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:

- a) az ügyfél a Szolgáltatónál nem egyesületi tag, vagy ha egyesületi tagsága megszűnt és nem sorolható a jelen ÁSZF **III.3.a) B) pontjában** megjelölt, térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételére jogosult személyek körébe, vagy
- b) ha az ügyfél nem jogosult a jelen ÁSZF **III.3.a) B) pontjában** leírt térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételére, vagy
- c) az ügyfél nyilvánvalóan valótlan adatot adott meg, vagy
- d) valamely általa szolgáltatott adat hitelességét/valóság tartalmát a Szolgáltató felhívása ellenére nem igazolta.

Szolgáltató egyedileg bírálja el az igénylést és elektronikus levélben értesíti annak eredményéről az ügyfelet. Szolgáltató jogosult az ügyfél által közölt adatokat ellenőrizni, az ellenőrzéshez szükséges iratokat hiteles példányban bekérni. Az elfogadott regisztrációt követően írásban kerül sor a felek között az egyedi szolgáltatási szerződés megkötésére, és annak alapján a Szolgáltatás aktiválására. (**III.5.**) Írásbeli szerződéskötésnek kell tekinteni azonostásra visszavezetett dokumentum hitelesítéssel (AVDH) ellátott dokumentumot is.

III.5. Szerződéskötés, szolgáltatás aktiválása

III.5.1. A felek az egyedi szolgáltatási szerződést az 1. számú mellékletnek megfelelő tartalommal írásban kötik meg.

Sem szóban, sem ráutaló magatartással szerződés nem köthető és nem módosítható. Nem válik a szerződés részévé a felek között kialakult szokás, vagy gyakorlat sem.

Felhasználó/ügyfél meghatalmazottja útján szerződés nem köthető, amennyiben Szolgáltató a meghatalmazott eljárását mégis elfogadja, úgy a meghatalmazott útján kötött szerződés esetén a meghatalmazott minden cselekményéért a meghatalmazó Felhasználó ugyanúgy felel, mintha személyesen maga járt volna el.

Szolgáltatót elfogadott regisztrációt követően sem terheli szerződéskötési kötelezettség, amennyiben az ügyfél az egyedi szolgáltatási szerződés aláírást megtagadta, ideértve, ha az előre egyeztetett szerződéskötési időponton nem jelent meg, vagy az egyedi szolgáltatási szerződést a regisztráció elfogadását követő 30 napon belül aláírva nem küldte meg a Szolgáltatónak, vagy az adatkezeléshez történő hozzájárulását nem adta meg.

A szolgáltatási szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és a Felhasználónak a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. A Felhasználó abban az esetben tudja a Szolgáltatást igénybe venni, ha a jelen ÁSZF feltételekkel és az egyedi szolgáltatási szerződés feltételeivel egyetért. A Felhasználó az egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával az ÁSZF-ben foglaltakat is elfogadja és az ÁSZF-t magára nézve kötelezőnek ismeri el.

III.5.2. A szolgáltatási szerződés megkötésére az elfogadott regisztráció alapján, az alábbi módokon kerülhet sor:

- a Szolgáltató ügyfélszolgálatán helyben, vagy
- az egyedi szolgáltatási szerződés Szolgáltató által készített, változatlan tartalmú nyomtatványának Felhasználó által aláírt 2 kinyomtatott példánya Felhasználó által a Szolgáltató székhelyére történő visszaküldésével, azzal, hogy ez esetben a szerződés a Szolgáltató által történő aláírással egyidejűleg jön létre.
- Írásbeli szerződéskötésnek kell tekinteni azonostásra visszavezetett dokumentum hitelesítéssel (AVDH) ellátott dokumentumot is. Természetes személy Felhasználó esetén a Szolgáltató egyedi, a szerződés megkötése előtt a Felhasználóval közölt kérésére a szerződés Szolgáltató általi aláírása előtt a Szolgáltató kérheti a természetes személy Felhasználót, hogy adatai egyeztetése végett a KONTAKT ügyfélszolgálatán, vagy szükség szerint a

felek által előre egyeztetett helyen ügyfélfogadási időben személyazonosságát igazoló iratai bemutatása végett személyesen jelenjen meg.

III.5.3. Szolgáltatás aktiválása

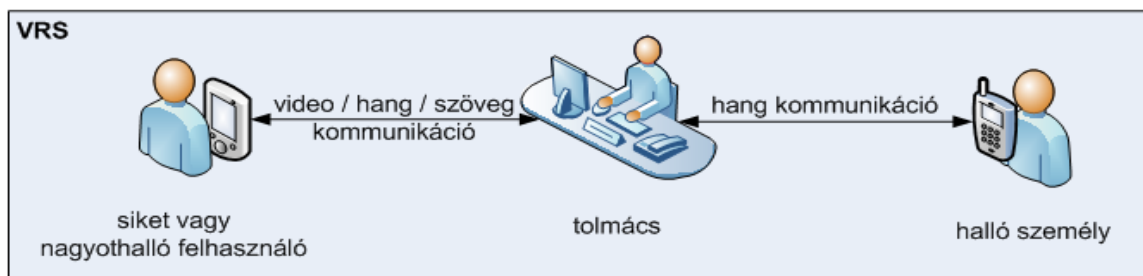
A Szolgáltatás aktiválására a szolgáltatás szerződés valamennyi fél által történő aláírását követően, az attól számított 5 munkanapon belül kerül sor, Felhasználó a Szolgáltatást annak aktiválását követően tudja használni. A rendszer a Szolgáltatás aktiválásáról egyedi elektronikus üzenetet küld, mely egyben tájékoztatás a Felhasználó részére arról is, hogy a szolgáltatási szerződés a Szolgáltató által is aláírásra került, így a szerződés a felek között létrejött.

III.5.4. A Szolgáltató jogosult a Felhasználó által közölt adatokat folyamatosan ellenőrizni, az ellenőrzéshez szükséges iratokat hiteles példányban bekérni.

III.6. Szolgáltatás típusai

III.6.1. VRS: olyan szolgáltatás, melynek során az ügyfelek egymástól távol vannak, és telekommunikációs eszközzel teremtenek kapcsolatot egymással.

A közreműködő jelnyelvi tolmács a siket személy számára video híváson keresztül végez jelnyelvi tolmácsolást, a vele kapcsolatba lépő személy számára pedig hangos beszéddel fordít.



VRS szöveges kommunikációval a Felhasználó és a tolmács között: olyan szolgáltatás, melynek során az ügyfelek egymástól távol vannak, és telekommunikációs eszközzel teremtenek kapcsolatot egymással. A közreműködő jelnyelvi tolmács a nagyothalló személy számára leírja az elhangzottakat, a vele kapcsolatba lépő személy számára pedig hangos beszéddel fordít.

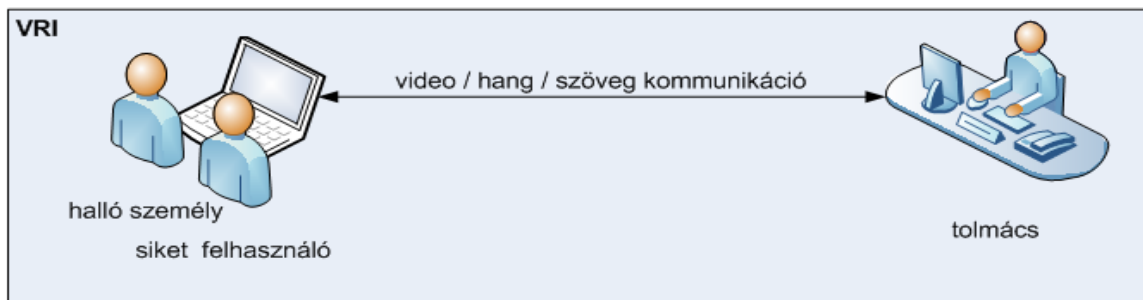
VRS hang üzenet elhelyezése halló személy telefonkészülékén: olyan szolgáltatás, amelynek során a siket vagy nagyothalló Felhasználó jelnyelven

vagy írott kommunikációval közli üzenetét a bármely okból nem kapcsolható halló személy számára. A közreműködő jelnyelvi tolmács az üzenetet, hangüzenet formájában elhelyezi a hívott halló személy telefonos hangpostafiókjában.

VRS offline videó üzenet Felhasználó számára: olyan szolgáltatás, amelynek során a halló személy telefonhívását a közreműködő jelnyelvi tolmács fogadja és a bármely okból nem kapcsolható siket Felhasználó számára videó üzenetben rögzíti a halló személy üzenetét. A Felhasználó a videó üzenet érkezéséről az arra alkalmas, KONTAKT applikációt tartalmazó készülék jelzéséből kap értesítést, amennyiben a Felhasználó saját adataival bejelentkezik vagy bejelentkezve tartózkodik az applikációba.

VRS offline szöveges üzenet Felhasználó számára: olyan szolgáltatás, amelynek során a halló személy telefonhívását a közreműködő jelnyelvi tolmács fogadja és a bármely okból nem kapcsolható nagyothalló Felhasználó számára szöveges üzenetben rögzíti a halló személy üzenetét. A Felhasználó a szöveges üzenet érkezéséről az arra alkalmas, KONTAKT applikációt tartalmazó készülék jelzéséből kap értesítést, amennyiben a Felhasználó saját adataival bejelentkezik vagy bejelentkezve tartózkodik az applikációba.

III.6.2. VRI: olyan szolgáltatás, melynek során az ügyfelek egy helyen tartózkodnak, a jelnyelvi tolmács viszont telekommunikációs eszközzel működik közre a beszélgetés során, például orvosnál, ahol a páciens siket, az orvos által elmondottakat videotelefonon, jelnyelven, vagy nagyothalló személy számára leírva fordítja.



Videó telefonálás regisztrált felhasználók között közvetlenül: olyan szolgáltatás, amelynek során a felhasználók közreműködő jelnyelvi tolmács nélkül kommunikálnak egymással videó telefonként használva a rendszert.

Szöveges üzenetváltás (chat) felhasználók között: olyan szolgáltatás, amelynek során a felhasználók közreműködő jelnyelvi tolmács nélkül élő folyamatos kapcsolatban kommunikálnak egymással, közlendőjüket rövid szöveges üzenetként elküldve a másik felhasználó számára, aki az

elküldés pillanatában azonnal megkapja azt, így hasonló módon reagálhat arra.

III.6.3. Egyes Szolgáltatások lépései

Az egyes Szolgáltatások (VRS online Szolgáltatás, VRS offline Szolgáltatás, VRI Szolgáltatás) lépéseit a Szolgáltatás honlapja (www.skontakt.hu) tartalmazza.

III.7. Szolgáltatás jellege, egyes célcsoportoknak javasolt Szolgáltatások

A Szolgáltatás jellege azt hivatott megmutatni, hogy adott típusú Szolgáltatás mely irányokból vehető igénybe. Adott típusú Szolgáltatás akár több irányból is igénybe vehető lehet. A lehetséges irányok a következők:

Bejövő: a Szolgáltatás igénybevételét halló személy is kezdeményezheti valamely nyilvános távközlési kapcsolt vonali hálózatból, amennyiben azt a hívott Felhasználó engedélyezte a személyes beállításai között.

Kimenő: a Szolgáltatás igénybevételét a Felhasználó kezdeményezi és valamely nyilvános kapcsolt vonali távközlési hálózatba irányul.

Rendszeren belül: a Szolgáltatás a rendszeren belül, kapcsolt vonali távközlési hálózat igénybevétele nélkül valósul meg.

Az egyes Szolgáltatások a javasolt célcsoportok szerint:

szolgáltatás	jellege	célcsoport		
		Siketek	nagyothallók	siketvakok
VRS (Video Relay Switching)	bejövő/ kimenő	X	X	
VRS szöveges kommunikációval a Felhasználó és a tolmács között	bejövő/ kimenő	X	X	X
VRS hang üzenet elhelyezése halló személy telefonkészülékén	kimenő	X	X	X
VRS videó üzenet Felhasználó számára	bejövő	X		

szolgáltatás	jellege	célcsoport		
		Siketek	nagyothonallók	siketvakok
VRS szöveges üzenet Felhasználó számára	bejövő	X	X	X
VRI (Video Relay Interpreting)	rendszeren belül	X	X	
Videó telefonálás regisztrált felhasználók között közvetlenül	rendszeren belül	X	X	
Szöveges üzenetváltás (chat) felhasználók között	rendszeren belül	X	X	

III.8. Tolmácsolási területek

A jelnyelvi videó- és szöveges tolmácsolás az alább felsorolt tolmácsolási területekre terjed ki:

- a) **hivatali ügyintézés**
- b) **egészségügy**
- c) **foglalkoztatás**
- d) **SINOSZ társadalmi munka**
- e) **önálló életvitelt elősegítő videó- és szöveges tolmácsolás**
- f) **sürgősségi távtolmácsolás.**

Sürgős esetnek számít, ha a hallássérült Felhasználó élete, testi épsége, egészsége, vagy a vagyona közvetlen veszélybe került, és az azonnali hatósági intézkedés érdekében szükséges a videó-tolmács elérése. Sürgős esetnek minősülnek az alábbiak:

- időjárási, környezeti katasztrófa, mely esetén katasztrófavédelmet kell hívni,
- rosszullét vagy életveszély, mely esetén mentőt kell hívni,
- közlekedési baleset, mely esetén rendőrt, mentőt kell hívni,
- tűz, mely esetén tűzoltókat kell hívni,
- betörés, lopás, mely esetén rendőrt kell hívni.

Sürgősségi számra (112) a jelnyelvi tolmács közreműködésével lehet videó- vagy szöveges alapú hívást lebonyolítani, amihez szükséges az alábbi útmutató használata és a tudnivalók alkalmazása, megosztása a videó-tolmács és a hívó között.

Sürgős esetben a teendő:

- tolmács hívása
- alábbi adatok megadása a tolmácsnak:
 - o bejelentő neve
 - o annak közlése, milyen készülékről hív
 - o cím, ahová a mentőt/tűzoltókat/rendőrt kéri
 - o rövid leírása mi és hol történt, hány embert érint
 - o annak közlése, van-e veszélyben emberélet.

Fontos! Oktatási célra a jelnyelvi videó- és szöveges tolmácsolás csak abban az esetben terjed ki, ha a tolmácsolás jellegénél fogva a tolmács szakmai kompetenciáját nem haladja meg, és időben a tolmácsolás ideje nem haladja meg a **III.11.2.a) pontban** jelzett időtartamot. Azt, hogy oktatási célra történő tolmácsolás esetén a jelnyelvi tolmács szakmai kompetenciáját meghaladja az adott jelnyelvi tolmácsolás, a tolmácsolást végző jelnyelvi tolmács a beszélgetés során megfelelő időben közli a Felhasználóval és amennyiben a beszélgetés során ilyen közlés hangzik el a jelnyelvi tolmács jogosult megszakítani az érintett tolmácsolást.

III.9. Tolmácsolási módok

A KONTAKT Tolmácsszolgálat a VRS/VRI Szolgáltatásait az alább felsorolt távtolmácsolási módon köteles biztosítani minden Felhasználónak:

a) Jelnyelven

- magyar jelnyelven
- jelesített magyar nyelven
- ujjábécé segítségével (daktil és fonomimika).

b) Hangzó nyelven

- magyar nyelven
- magyar nyelvű beszéd vizualizálásával.

c) Írásban (text)

- magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalásával.

Az egyes tolmácsolási módok alkalmazása esetén előfordulhat valamely tolmácsolási mód tekintetében felmerülő tolmács kapacitás hiány, amely a tolmácsolás megvalósulását akadályozhatja, ilyen esetben a Felhasználót a Szolgáltató köteles erről az akadályról értesíteni.

III.10. Időtartam, hosszabbítás lehetősége

A szolgáltatási szerződés a Szolgáltatás aktiválásától (**III.5.3 pont**) határozatlan időre jön létre.

III.11. Üzemeltetés

III.11.1. Szolgáltatás elérésének időrendje

a) munkanapokon: 08-20 óráig

b) ügyelet:

- o munkanapokon 20:00-08:00 óráig
- o munkaszüneti napokon (hétfőn és ünnepnapokon): 00:00-24.00 óráig.

Az ügyeleti időszakban Szolgáltató kizárólag sürgősségi hívást fogad. Felhasználó sürgősségi videó hívást csak vészhelyzetben kezdeményezhet, továbbá ügyeleti időszakban kizárólag sürgős hívást kezdeményezhet.

III.11.2. Egyéb feltételek:

a) A Szolgáltatás igénybevétele esetén egy hívás maximális időtartama: 30 perc, ezt követően a Szolgáltató jogosult megszakítani a szolgáltatást (**III.11.2.b) pont**).

b) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás megszakítására az alábbi esetekben:

- kapacitáshiány miatt sürgősség esetén.
- a **0 pontban** meghatározott időszak lejártával,
- az egy hívásra biztosított **III.11.2.a) pontban** jelölt maximális hívásidő leteltével.
- sürgős eset kivételével olyan esetben, amikor az ügyfél a jelnyelvi tolmáccsal szemben az általános társadalmi normáknak nem megfelelő, olyan viselkedést tanúsít, mely mellett a kommunikáció fenntartása és a jelnyelvi tolmács további közreműködése nem elvárható, illetve a Felhasználó olyan magatartást tanúsít, mely a tolmácsolást akadályozza vagy ellehetetleníti.

III.11.3. Szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltató a Szolgáltatást szüneteltetheti a következő esetekben:

- az ÁSZF **II.1 pontjában** hivatkozott VRS/VRI szoftverrendszer szükséges átalakítása, karbantartása miatt maximum havi 3 munkanap időtartamban,
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (pld. vis maior, ÁSZF **V.9 pont**) esetén.

A Szolgáltatás fenti okokból történő szünetelésére tekintettel a Szolgáltató felé a Szolgáltatást ingyenesen igénybe vevő által semmilyen jogcímen igény nem érvényesíthető, az abból eredő esetleges károkért Szolgáltatót felelősség nem terheli.

III.12. Díjazás

A Szolgáltatás a jelen ÁSZF **III.3 a) A-B) pontjában** jelölt természetes személyek számára ingyenes, minden más ügyfél/Felhasználó számára díjköteles, ettől eltérni csak egyedileg megtárgyalt a díjmentességet szabályozó szerződéssel lehet.

A Szolgáltatás igénybevétele a jelnyelvi törvény által a hallássérült és siketvak személyek számára biztosított államilag finanszírozott tolmácsszolgáltatás időkeretét nem csökkenti.

A szolgáltatási díjak, azon Felhasználók számára, akiknek a szolgáltatás nem ingyenes, egyedi megállapodás alapján kerülnek megállapításra.

III.13. Szolgáltató kötelezettségei és jogai

III.13.1. Szolgáltató kötelezettségei:

a) A Szolgáltató köteles a Szolgáltatás jelnyelvi tolmács kapacitása függvényében történő, általa meghatározott, az ÁSZF **III.11.1 pontjában** rögzített időszakokon belüli nyújtására az ott meghatározottak szerint, valamint köteles kizárólagosan a Szolgáltatással kapcsolatos üzemeltetési, karbantartási és hibaelhárítási feladatok ellátására. A Szolgáltatás

tekintetében a kapacitás függvényében történő Szolgáltatás nyújtás napi szinten maximum 1 óra technikai jellegű problémából eredő leállást jelenthet. A jelnyelvi tolmácsolás kapacitáshiánya miatt történő hívásvárakoztatás ideje a hívás kezdeményezésétől számított 30 perc várakozást jelenthet a jelnyelvi tolmács eléréséig, a hívást indító Felhasználó számára.

A Szolgáltató hibaelhárítási és karbantartási kötelezettsége kizárólag az általa biztosított Szolgáltatás tekintetében áll fenn. A Szolgáltató nem köteles a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Felhasználó által biztosított hardver eszközök, valamint a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Felhasználó által biztosított szoftver eszközök hibaelhárítására vagy karbantartására.

b) A Szolgáltató saját döntése alapján kapacitása függvényében nyújthat a Felhasználó részére helyszíni beállítási és/vagy karbantartási segítséget a Szolgáltatásra vonatkozóan, azonban erre irányuló kötelezettség nem terheli.

III.13.2. Szolgáltató jogai

a) A Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozott számú jelnyelvi tolmáccsal nyújtja, így a Szolgáltatás használatakor előfordulhat várakozási idő, Szolgáltató jogosult a hívás várakoztatására, ennek részletes leírása szerepel a **III.13.1.a) pontban**.

A Szolgáltatást ingyenesen igénybe vevő Felhasználó a várakoztatás miatt semmilyen jogorvoslatra vagy kártérítésre nem jogosult.

A Szolgáltató nem köteles jelnyelvi tolmács kapacitását bővíteni.

b) A Szolgáltató jogosult a Felhasználó által megadott adatokat bármikor ellenőrizni és a szolgáltatott adatokra vonatkozó hiteles igazolásokat a Felhasználótól bekérni.

c) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás megszakítására az alábbi esetekben:

- tolmácsolási módra vonatkozó kapacitáshiány miatt,
- kapacitáshiány miatt sürgősség esetén.
- a **0 pontban** meghatározott időszak lejártával,
- az egy hívásra biztosított **III.11.2.a) pontban** jelölt maximális hívásidő leteltével.

A szolgáltatást ingyenesen igénybe vevő Felhasználó/Ügyfél a szolgáltatás jelen pontban megírt megszakítása kapcsán semmilyen jogorvoslatra vagy kártérítésre nem jogosult.

d) Inaktív felhasználás ellenőrzése a(z) jelen **III.14.1.f)** pontjában leírtak szerint.

III.13.3. Szolgáltató felelősségének kizárása

Amennyiben a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatás bármilyen okból hibásan (ideértve azon esetet is, amennyiben a tolmácsolás nem megfelelő), vagy egyáltalán nem valósul meg (ideértve azon esetet is, ha a hívás kezdeményezésének időpontjában szabad tolmácskapacitás nem áll rendelkezésre), azért Szolgáltatót a szolgáltatást ingyenesen igénybe vevő Felhasználó felé felelősség nem terheli, erre hivatkozva a szolgáltatást ingyenesen igénybe vevő Felhasználó semmilyen jogcímen nem élhet igényrel Szolgáltatóval szemben, a szolgáltatást ingyenesen igénybe vevő Felhasználó semmilyen jogorvoslatra vagy kártérítésre nem jogosult.

III.14. Felhasználó kötelezettségei és jogai

III.14.1. A felhasználó kötelezettségei, szankciók

a) Felhasználó köteles a tolmácsolást nem akadályozó, illetve nem ellehetetlenítő magatartás, az általános társadalmi normáknak megfelelő viselkedés tanúsítására.

Az ügyfél a jelnyelvi tolmáccsal szemben az általános társadalmi normáknak megfelelő, olyan viselkedést köteles tanúsítani, mely a tolmácsolást nem akadályozza, és nem lehetetleníti el és amely mellett a kommunikáció fenntartása és a jelnyelvi tolmács további közreműködése fenntartható és elvárható.

Amennyiben jelen pontban jelzett kötelezettségének Felhasználó nem tesz eleget, úgy az eljáró tolmács kétszeri figyelmeztetést követően jogosult a hívás megszakítására, valamint Szolgáltató jogosult a Felhasználót a szolgáltatásból 10 nap időtartamra kizárni, a szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

Amennyiben Felhasználó a jelen alpontban meghatározott kötelezettségének fentiekén túl ismételten nem tesz eleget, úgy Szolgáltató jogosult a Felhasználót a szolgáltatásból 30 nap időtartamra kizárni, a szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

Amennyiben Felhasználó jelen alpontban rögzített kötelezettségét kettőnél több esetben megszegi, az súlyos szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel Szolgáltató jogosult a szerződés azonnali hatályú felmondására.

b) Adatszolgáltatási kötelezettség

Felhasználó köteles a szerződésben rögzített adataiban történt változást a Szolgáltatónak, az adatváltozást követő 30 napon belül írásban bejelenteni.

Amennyiben az adatszolgáltatási kötelezettségének Felhasználó nem tesz eleget, úgy arra a Szolgáltató elektronikus levélben felszólítja. Amennyiben a Szolgáltató felszólítása ellenére az adatszolgáltatási kötelezettségének

Felhasználó továbbra sem tesz eleget, úgy Szolgáltató jogosult a Felhasználót a szolgáltatásból 1-től 10 napig terjedő időtartamra kizárni, a szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

Amennyiben Felhasználó a jelen alpontban meghatározott kötelezettségének fentiekén túl ismételt felszólításra sem tesz eleget, az súlyos szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel Szolgáltató jogosult a szerződés azonnali hatályú felmondására.

c) Ügyelet alatt a Felhasználó csak sürgősségi hívást kezdeményezhet, kizárólag indokolt vészhelyzetben /ÁSZF III.8.f)pont/

Amennyiben jelen alpontban rögzített kötelezettségének Felhasználó nem tesz eleget, úgy Szolgáltató jogosult a Felhasználót a szolgáltatásból 10 nap időtartamra kizárni, a szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni. Felek kifejezetten rögzítik, hogy amennyiben Felhasználó a jelen alpontban meghatározott kötelezettségének fentiekén túl ismételtelen nem tesz eleget, úgy Szolgáltató jogosult a Felhasználót a szolgáltatásból 30 nap időtartamra kizárni, a szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

Amennyiben Felhasználó jelen alpontban rögzített kötelezettségét kettőnél több esetben megszegi, az súlyos szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel Szolgáltató jogosult a szerződés azonnali hatályú felmondására.

d) Jelszó és kódok megőrzése

A Felhasználó a Szolgáltatás használatához szükséges belépési azonosítót és titkos belépési jelszót mindenkivel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni. A belépési azonosító és jelszó jogosulatlan személyek általi felhasználásából eredő károkért a Felhasználó köteles helytállni, az ebből eredő esetleges adat és/vagy titokvédelmi jogsérelem következményeit maga viseli, annak kapcsán a Szolgáltatóval szemben jog- és igényérvényesítésre nem jogosult.

A Felhasználó haladéktalanul köteles a rendszerhez megadott jelszavát lecserélni, amennyiben attól tart, hogy azok jogosulatlan személy birtokába kerültek vagy kerülhetnek. Ha a Felhasználó az azonosítását szolgáló adatokat elvesztette, elfelejtette, köteles erről értesíteni a Szolgáltatót a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára útján. Az értesítést megelőzően bekövetkezett károkat a Felhasználó saját maga viseli. A felek közötti vita esetén az értesítés megtörténte tényét a Felhasználónak kell bizonyítania.

Visszaélés gyanúja esetén a Szolgáltató a Felhasználó egyidejű értesítése mellett jogosult a Szolgáltatáshoz való Felhasználó általi hozzáférés ideiglenes letiltását elvégezni. Az ideiglenes letiltás ilyen esetben kizárólag a Felhasználó írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel.

e) A Szolgáltatás használata más részére történő átengedésének tilalma

A Felhasználó a Szolgáltatás használatát más részére nem engedheti át, segélyhívás esetét kivéve.

f) Kommunikáció a Szolgáltatás felhasználásának ellenőrzése céljából, válaszadás a Szolgáltatás felhasználásának megtörténte ellenőrzésére.

A Szolgáltató azt, hogy a regisztrált természetes személy Felhasználó a tárgyévét megelőző évben a KONTAKT rendszert felhasználta-e bármikor ellenőrizheti. Amennyiben a Szolgáltató azt észleli, hogy a regisztrált természetes személy Felhasználó a szolgáltatást az adott évben nem használta, a Szolgáltató a felhasználás ellenőrzésére a Felhasználó e-mail címére ellenőrző levelet küld, melyben 8 napos határidővel felhívja arra, hogy e-mailben igazolja vissza a KONTAKT rendszer általa történő felhasználásának tényét és az erre vonatkozó további igényét. A természetes személy Felhasználó a Szolgáltató évenként kiküldött a felhasználás tényleges voltát ellenőrző levelére köteles e-mailben válaszolni, ebben a körben a felek kommunikációként elfogadják az e-mailes levélváltást.

Amennyiben a természetes személy Felhasználó nem a SINOSZ tagja és a Szolgáltató évenkénti ellenőrzésekor az ellenőrzés eredménye alapján, az ellenőrzést megelőző 1 évben a Felhasználó (továbbiakban: inaktív Felhasználó) nem használta a szolgáltatást, továbbá az ilyen esetben az inaktív Felhasználó számára kiküldött e-mailre, az e-mailben megadott határidőn belül az inaktív Felhasználótól nem érkezik a szerződés fenntartását igénylő, a szolgáltatás megtartását kérő pozitív válasz, a Szolgáltatási szerződés a válasz elmaradását követő 30. napon megszűnik.

III.14.2. Felhasználó jogai

Felhasználó jogosult a Szolgáltatás használatára.

III.15. Titoktartás

III.15.1. Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltatót külön jogszabály alapján adat megtartási, adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adat megtartási, adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltatót, a Szolgáltatónak a rendszer működése körében feladatot ellátó tagjait, alkalmazottait és megbízottjait, valamint a rendszer bármilyen működése kapcsán a Szolgáltatóval szerződésben állókat, a Szolgáltatóval azonos módon, a tagsági, munkaviszony és a megbízási jogviszony és a szerződéses jogviszony megszűnése után is terhelik.

A Szolgáltató köteles biztosítani azt, hogy a fenti adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a fenti személyekkel szemben biztosított legyen.

Az adatvédelmi körben a titoktartási kötelezettség részletes szabályait az ÁSZF adatvédelemre vonatkozó **V.3 pontja**, és 3. számú melléklete és az adatvédelmi szabályozásra az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban, "Info tv.") valamint az Európa Parlament és Tanács 2009/679 számú 2016. 04. 27.-én kelt rendelete (továbbiakban: GDPR) tartalmazza.

III.15.2. A jelnyelvi tolmácsok titoktartási kötelezettsége

A jelnyelvi tolmácsok titoktartási kötelezettségeire vonatkozó szabályokat a Magyar Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe tartalmazza, melynek alábbi rendelkezései a szolgáltatási szerződés feleire nézve kötelezőek, Szolgáltató köteles az általa alkalmazott jelnyelvi tolmácsok tekintetében ezeket a követelményeket érvényesíteni.

„A jelnyelvi tolmács két fél közötti jelenléte nem más, mint egy kényszerű szükség. Ezért a tolmácsolás kapcsán elhangzó információk szigorúan magánügynek tekintendők. A kliensek mindennemű adatait, még azokat is, amelyek látszólag nem minősülnek titoknak, a tolmácsnak kötelessége bizalmasan kezelni. A jelnyelvi tolmács titoktartási kötelezettsége kiterjed mindarra, ami foglalkozásának gyakorlása közben/során tudomására jut, vagy amit vele bizalmasan közöltek, ha csak jogszabály nem tesz ebben kivételt. Ez a kötelezettség a megbízási- vagy munkaviszony befejezése után is és olyan személlyel szemben is fennáll, akivel a szóban forgó dolgot más oldalról már közölték. A jelnyelvi tolmács nem birtokolja a tolmácsolás információt, és nem élhet vissza annak használatával a tolmácsolási munka befejezése után sem. Ez a kötelezettsége nem évül el.”

III.15.3. A Szolgáltatás során nyújtott jelnyelvi tolmácsolás rögzítése.

A Szolgáltatás során nyújtott jelnyelvi tolmácsolást a Szolgáltató nem rögzíti.

IV. Üzleti Ügyfél szolgáltatási szerződésére vonatkozó rendelkezések

(Amennyiben jelen fejezet eltérően nem rendelkezik, úgy az ÁSZF egyéb fejezeteinek rendelkezései alkalmazandók.)

2020. 08. 01. napjától minden olyan Felhasználóra jelen fejezet rendelkezései irányadók, akiknek az egyedi szolgáltatási, valamint készülék kölcsönzési és használati szerződéseiben a szerződő fél megnevezése Közigazgatási szerv /közintézmény/, vagy nem közigazgatási gazdálkodó szerv.

IV.1. Szerződés tárgya

Szerződés tárgya: a **III.1 pontban** megjelölt Szolgáltatás nyújtása hallássérült természetes személyek ügyintézésének elősegítése, az **Üzleti Ügyfél** szolgáltatásai igénybevétele során történő kommunikáció megkönnyítése érdekében.

Az Üzleti Ügyfél szolgáltatási szerződésének (továbbiakban: Üzleti Ügyfél szerződés) mintája a jelen ÁSZF 2. számú melléklete.

IV.2. Felek és a Szolgáltatást igénybevevők meghatározása

Az **Üzleti Ügyfél** szerződésben szereplő felek:

- SINOSZ, mint szolgáltató (továbbiakban az **IV. pontban**: Szolgáltató)
- **Üzleti Ügyfél**, mint felhasználó (továbbiakban, **IV. pontban**: **Üzleti Ügyfél**).

A Szolgáltatást az **Üzleti Ügyfél** szerződés alapján az **Üzleti Ügyfél** és a vele a szolgáltatásai nyújtása során, annak ügyfélszolgálatán, helyiségében kapcsolatba kerülő hallássérült természetes személy ügyfele veheti igénybe.

IV.3. Szerződéskötés folyamata

Az **Üzleti Ügyfél** részéről regisztrációra nincs feltétlenül szükség, szerződéskötésre irányuló igényét bármilyen módon jelezheti Szolgáltató felé.

Az igénylés alapján a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

A felek az egyedi Üzleti Ügyfél szerződést a 2. számú mellékletnek megfelelő tartalommal írásban kötik meg.

Az Üzleti Ügyfél szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Üzleti Ügyfélnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az **Üzleti Ügyfél** az egyedi **Üzleti Ügyfél** szerződés aláírásával az ÁSZF-ben foglaltakat is elfogadja és az ÁSZF-t magára nézve kötelezőnek ismeri el.

IV.4. Üzleti Ügyfél kötelezettsége, felelőssége, szankciók

Üzleti Ügyfelet a szerződéses jogviszony fennállása alatt az alábbi kötelezettségek terhelik, azzal, hogy felelőssége ezen kötelezettségek vonatkozásában kiterjed a vele jogviszonyban álló dolgozói, közreműködői magatartására is.

Amennyiben **Üzleti Ügyfél** a jelen alpontban meghatározott kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy Szolgáltató jogosult az **Üzleti Ügyfél** szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Üzleti Ügyfél – függetlenül attól, hogy Szolgáltató él-e az azonnali hatályú felmondás jogával – köteles a szerződésszegésből eredő károkat a polgári jog szabályai szerint megtéríteni, valamint viselni valamennyi a szerződésszegő magatartással összefüggésben felmerülő hátrányos jogkövetkezményt.

a) Folyamatos együttműködés a Szolgáltatóval az alábbiak szerint:
Üzleti Ügyfél köteles a Szolgáltatás igénybevétele előtt a hallássérült természetes személy ügyfelét (felhasználót) a Szolgáltatásról teljes körűen írásos/videós (jelnyelvi) tájékoztató megismertetésével tájékoztatni. Az írásos tájékoztatót az Üzleti Ügyfél részére az Üzleti Ügyfél kérésére Szolgáltató ingyenesen biztosítja. A videós (jelnyelvi) tájékoztató rendelkezésre bocsátásáról a felek egyedi díjmegállapodást kötnek.

Amennyiben az **Üzleti Ügyfél** jelen alpontban meghatározott kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a szerződésszegésből eredő károkat a polgári jog szabályai szerint megtéríteni, valamint viselni valamennyi magatartásával összefüggésben felmerülő hátrányos jogkövetkezményt.

b) Az Üzleti Ügyfél a Szolgáltatási Szerződés fennállása alatt a KONTAKT Tolmácsszolgáltatást érintő bármilyen média megjelenés, közlés előtt köteles a média megjelenés, média közlés tartalmát a Szolgáltatóval előre egyeztetni. Ezen kötelezettség elmulasztás súlyos szerződésszegésnek minősül.

IV.5. Az Üzleti Ügyfél szerződés időtartama

Felek megállapodása alapján jelen szerződés a mindkét fél általi aláírás napján lép hatályba és határozatlan időtartamra, vagy ha a szerződés külön így rendelkezik, a szerződésben meghatározott időtartamra jön létre. Egyedi megállapodás esetén a szerződés létrejöhet határozott időre is.

IV.6. Az Üzleti Ügyfél szerződés megszűnése

IV.6.1. Az Üzleti Ügyfél szerződés megszűnésének speciális, a V.2 pontban nem szabályozott esetei:

Megszűnik az **Üzleti Ügyfél** szerződés:

- az **Üzleti Ügyfél** jogutód nélkül történő megszűnésével,

IV.7. Hivatkozások az ÁSZF III. pontjaiból alkalmazandó szabályokra

Az **Üzleti Ügyfél** szerződésére megfelelően alkalmazandók az ÁSZF alábbi rendelkezései:

- **III pontból: III.3.b), III.5.3, III.6, III.7, III.8, III.9, III.11, III.12., III.13, III.14.1.b), III.14.1.c), III.14.1.d) pontok, III.14.2, III.15 pontok**

V. A szolgáltatási; továbbá az Üzleti Ügyfél szolgáltatási szerződésekre (továbbiakban Szerződés) vonatkozó közös szabályok (amennyiben kivétel nem kerül meghatározásra)

V.1. Módosítás; egyoldalú módosítás lehetősége

V.1.1. SINOSZ a szerződés nyomtatványokat és mellékleteiket (1-3 számú melléklet) a már létrejött egyedi szerződésekre is kiterjedően, valamint az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseit az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés alapján, annak megfelelően,
- amennyiben azt a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, és amennyiben a Felhasználó fogyasztónak minősül, a fogyasztókra vonatkozó jogszabályok azt lehetővé teszik,
- a szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag a Felhasználó számára előnyös módon változnak meg.

V.1.2. A **V.1.1.** pontban foglaltakon túl SINOSZ egyoldalúan módosíthatja a szerződés nyomtatványokat és mellékleteiket (1-3 számú melléklet) a már létrejött egyedi szerződésekre is kiterjedően az ÁSZF módosítása útján abban az esetben, ha

- a módosításra az ÁSZF-nek a Felhasználó jogait vagy kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- a módosítás a Felhasználó számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz.

V.1.3. SINOSZ köteles az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 10 nappal a Felhasználókat értesíteni elektronikus levélben az internetes honlapra történő hivatkozással. (ÁSZF **I.3 pont**).

Amennyiben a módosítás a Felhasználó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a Felhasználó az értesítéstől számított 30 napon belül jogosult a szerződést felmondani. A Felhasználó nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szerződés szerinti szolgáltatás igénybevétele a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

A SINOSZ nem köteles fent meghatározott értesítést alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti.

V.2. Szerződés megszűnése, megszüntetése; SINOSZ azonnali hatályú felmondása esetén alkalmazandó eljárás

V.2.1. A szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) amennyiben a Felhasználó nem felel meg a jelen ÁSZF **III.3 a.)** pontjában foglalt feltételeknek. (nem alkalmazandó Üzleti Ügyfél szerződésre)
- b) Felhasználó halálával, (nem alkalmazandó Üzleti Ügyfél szerződésre)
- c) SINOSZ jogutód nélkül történő megszűnésével.
- d) a jelen ÁSZF **III.14.1.f)** pontjában rögzített esetben.

V.2.2. A szerződés az alábbi esetekben szüntethető meg:

- a) felek közös megegyezésével,
- b) bármely fél általi felmondással 30 napos felmondási idővel,
- c) súlyos szerződésszegés esetén azonnali hatályú felmondással,
- d) díjfizetésre kötelezett Felhasználó esetén, a Szolgáltatási díj megfizetésének elmulasztása esetén a Szolgáltató 15 napos póthatáridő tűzésével a díj fizetés teljesítésére hívja fel a Felhasználót és amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatási díjat a 15 napos póthatáridőn belül sem fizeti meg, a Szolgáltató azonnali hatályú felmondással élhet,
- e) amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatást ingyenesen veszi igénybe, úgy a Szolgáltatónak a Szolgáltatás működéséhez szükséges forrásainak bármely okból történő megszűnése vagy a Szolgáltatás fenntarthatóságát érintő csökkenése esetén, vagy bármely más a szolgáltatás megvalósulását a Szolgáltatói oldalon akadályozó forráshiány esetén a SINOSZ azonnali hatályú felmondásával.

- f)** amennyiben a Felhasználó az adatkezeléshez adott hozzájárulását visszavonja, vagy adatai törlését, zárolását kéri és ezen bármely kérése a Szolgáltatót a szerződés teljesítésében gátolja vagy akadályozza, SINOSZ azonnali hatályú felmondásával,
- g)** egyedi szerződésben rögzített egyéb esetben.

V.2.3. SINOSZ azonnali hatályú felmondása esetén alkalmazandó eljárás

A SINOSZ a szerződés felmondását választása szerint a szerződésben megadott címre írásban, tértivevényes levélben, vagy a szerződésben megadott e-mail címre elektronikus levélben köteles megküldeni kézbesítés visszaigazolással.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, amennyiben az „nem kereste”, vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát.

V.3. Adatvédelmi rendelkezések (adatkezelés és adatbiztonság)

Az adatvédelmi rendelkezéseket a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza, mely melléklet jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

V.4. Hiba- és panaszkezelési eljárás

V.4.1. Hibabejelentés

A hibabejelentés fogalma: Minden olyan bejelentést, mely a rendszer bármilyen műszaki jellegű hibájával, problémájával kapcsolatos, hiba bejelentésnek kell tekinteni.

A Felhasználó a panasz bejelentést

- a)** a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy
- b)** a Szolgáltatás info@skontakt.hu e-mail címére megküldve, vagy
- c)** levélben a SINOSZ KONTAKT Tolmácsszolgálat címére küldve teheti meg (H-1068 Budapest Benczúr utca 21.) vagy az **I.2.c) pontban** jelölt telefonszámokon.

A hiba bejelentését és kezelését a Szolgáltató köteles a lehető legrövidebb időben elvégezni. A Szolgáltató a hiba bejelentésre elsősorban elektronikus úton, e-mail útján ad választ, akkor is, ha a hiba bejelentés más módon érkezik. A Szolgáltató azonos tartalmú, ismételt hiba bejelentésre nem köteles ismét választ adni. Értelmezhetetlen hiba bejelentés esetén a Szolgáltató érdemi választ csak a hiba értelmezhető megfogalmazása esetén köteles adni, azzal, hogy a felek mindenkor kötelesek a Szolgáltatás fenntartása érdekében kölcsönösen együttműködni.

V.4.2. Panaszbejelentés

A panaszbejelentés fogalma: Minden olyan bejelentést, mely a rendszer bármilyen nem műszaki jellegű hibájával, így akár tartalmi, akár minőségi, akár más nem műszaki jellegű hibával, problémával kapcsolatos, panaszbejelentésnek kell tekinteni.

Ha valamely bejelentésről nem eldönthető, hogy azt hiba- vagy panaszbejelentésnek kell tekinteni, akkor a bejelentésre a hibabejelentésre vonatkozó előírásokat kell alkalmazni.

A Felhasználó a panasz bejelentést levélben a SINOSZ KONTAKT Tolmácsszolgálat (H-1068 Budapest Benczúr utca 21.) szerinti postai címen teheti meg.

A panasz bejelentését és kezelését a SINOSZ köteles a lehető legrövidebb időben elvégezni. A SINOSZ a panasz bejelentésre elsősorban postai úton ad választ. A Szolgáltató azonos tartalmú, ismételt panaszbejelentésre nem köteles ismét választ adni. Értelmezhetlen panaszbejelentés esetén a Szolgáltató érdemi választ csak a panasz értelmezhető megfogalmazása esetén köteles adni, azzal, hogy a felek mindenkor kötelesek a Szolgáltatás fenntartása érdekében kölcsönösen együttműködni.

Az adatvédelmi rendelkezések körében a panaszbejelentés és jogérvényesítés eltérő szabályait és határidőit az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban, "Info tv.") rendelkezései irányadók, valamint az ÁSZF adatvédelemre vonatkozó **V.3 pontjának** és az ÁSZF 3. számú mellékletének rendelkezései.

V.5. Szakmai tanácsadás, betanítás

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan SINOSZ – erre vonatkozó igény esetén – segítséget nyújthat, de erre kötelezettség nem terheli, az alábbiak szerint.

A SINOSZ KONTAKT Tolmácsszolgálat VRS/VRI szolgáltatásainak munkatársai kapacitásuktól függően betanítást, szükség esetén helyszíni installálást és beüzemelést végeznek.

A betanítás költséghatékonysági szempontok miatt csak bizonyos időközönként, csoportos formában a SINOSZ ügyfélszolgálati irodájában történhet.

Helyszíni (nem SINOSZ-helyiségben történő) installálás esetén szolgáltatási díj kerül felszámításra, a felek által előre írásban megegyezett díj ellenében.

A KONTAKT Tolmácsszolgálat ügyfélszolgálatán jelezhető az igény betanításra, vagy bármilyen segítségnyújtásra, tanácsadásra a www.skontakt.hu portálon vagy az info@skontakt.hu email-címen.

Az alkalmazást ismertető tájékoztató jelnyelvi és szöveges (síkírásos) változata elérhető a KONTAKT Tolmácsszolgálat honlapján (www.skontakt.hu).

V.6. Alkalmazandó jog

A SINOSZ-szal kötött minden szerződésre a magyar jog az irányadó.

V.7. Részleges érvénytelenség szabályai

Amennyiben az ÁSZF, illetve a hatálya alá tartozó bármely egyedi szerződés bármilyen pontja érvénytelen, vagy bármilyen okból jogszabályba ütközik, az az ÁSZF, illetve az egyedi szerződések egyéb rendelkezéseinek érvényességét nem érinti.

V.8. Jogvita esetén alkalmazandó eljárás

Felek kötelesek törekedni a köztük fennálló vitás kérdések rendezésére, azzal, hogy közvetítő igénybevétele kötelező jogszabályi előírás hiányában nem kötelező.

Amennyiben a vita megszüntetésére irányuló egyeztetés ésszerű határidőn belül nem vezet eredményre, felek kikötik a jogvita elbírálására, nem törvényszéki hatáskörbe tartozó ügyre a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét.

V.9. Vis maior esetei

Abban az esetben, ha valamely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (vis maior) merül fel, amely megakadályozza a szerződés fél általi teljesítését, akkor egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben és/vagy az egyedi szerződésben megállapított kötelezettsége teljesítéséért.

A vis maior körébe tartozó körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a külön jogszabály alapján a feljogosított szervezetek (rendőrség, tűzoltóság, honvédség) szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei.

V.10. Egyéb rendelkezések

Az egyedi szerződéssel kapcsolatos bármely jognyilatkozat megtételére – amennyiben az ÁSZF eltérően nem rendelkezik – kizárólag írásban kerülhet sor.

A Felhasználó vonatkozásában a Ptk. 6:202.§ rendelkezései nem alkalmazandók.

Jelen ÁSZF bármely pontjának, vagy bármely rendelkezésének esetleges érvénytelensége esetén az ÁSZF egyéb kikötései, rendelkezései változatlanul érvényben maradnak.

Mellékletek:

- 1.** számú melléklet: Szolgáltatási szerződés nyomtatvány természetes személy részére
- 2.** számú melléklet: Üzleti Ügyfél szolgáltatási szerződés (továbbiakban: Üzleti Ügyfél szerződés)
- 3.** számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató