

Az Általános Szerződési Feltételek legutóbbi módosításának hatálybalépési dátuma: 2017. január 1.

Az Általános Szerződési Feltételek készítésének dátuma: 2014. március 3.

## **SIKETEK ÉS NAGYOTHALLÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE**

# Általános Szerződési Feltételek

---

a jelnyelvi tolmácsszolgálatok fejlesztése video alapú jelnyelvi tolmácsolás és szöveges operátori szolgáltatások bevezetésével című, TIOP-3.3.1.B-12/1-2012-0001 számú projekt megvalósítása folyamányaként nyújtott KONTAKT tolmácsszolgáltatás igénybevételéhez

**Hatályba lépés napja:  
2017. január 1.**



Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége

## **I. Általános adatok, elérhetőség**

### **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  
Adószáma: 19655031-2-42  
Képviseli: dr. Kósa Ádám Országos Elnök

### **2. SINOSZ elérhetősége**

#### **a) ügyfélszolgálat elérhetősége:**

cím: a budapesti székhely  
telefonszám: (06-1)351-04-34  
internetes elérhetőség: [www.skontakt.hu](http://www.skontakt.hu)  
egyéb elérhetőség: [info@skontakt.hu](mailto: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**

központi iroda címe: H-1068 Budapest, Benczúr u. 21.  
telefonszám: (06-1)351-04-34  
internetes elérhetőség: [www.skontakt.hu](http://www.skontakt.hu)  
szakmai vezető e-mail címe: [info@skontakt.hu](mailto:info@skontakt.hu)  
diszpécser e-mail címe: [info@skontakt.hu](mailto:info@skontakt.hu)

#### **c) hiba- és panaszbejelentés elérhetősége:**

cím: H-1068 Budapest, Benczúr u. 21.  
telefonszám: (06-1)351-04-34  
internetes elérhetőség: [www.skontakt.hu](http://www.skontakt.hu)  
egyéb elérhetőség: [info@skontakt.hu](mailto:info@skontakt.hu)  
nyitvatartási idő: munkanapokon 08-16 óra között  
időpont-egyeztetés mellett.

Az ügyfelek a hiba- és panaszbejelentést 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.

### **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](http://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](http://www.skontakt.hu)) és onnan letölthető.

## **II. Projekt leírása, ÁSZF alkalmazása és hatálya**

### **1. Projekt leírás a célcsoport meghatározásával, ÁSZF alkalmazás körében szerződések megjelölése**

A projekt célja a Magyarországon élő siket, nagyothalló és siketvak személyek kommunikációs akadálymentesítésének hatékonyabbá tétele. A SINOSZ KONTAKT Tolmácsszolgálat projektje 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 a projekt próbaüzeme körében alkalmazandó a következő egyedi szerződések során:

- szolgáltatási szerződés (III. pont),
- készülék kölcsönzési és használati szerződés (IV. pont),
- közigazgatási szerv/közintézmény, nem közigazgatási szerv gazdálkodó szervezet szolgáltatási valamint készülék kölcsönzési és használati szerződés (V. pont).

### **2. Területi hatály**

Az ÁSZF alkalmazhatósága területileg Magyarországra van korlátozva.

### **3. Időbeli hatály**

Az ÁSZF a III/1. pontban meghatározott Szolgáltatás próbaidőszaka alatt hatályos. Próbaidőszak: Az az időszak, amíg projekt éles üzeme, azaz nem tesztidőszaka nem indul el.

### **4. Személyi és tárgyi hatály**

**4.1. Személyi hatály:** Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a III/1 pontban meghatározott Szolgáltatást igénybe vevőkre – ideértve mind a természetes személy felhasználókat, mind a jogi személy, illetve közigazgatási szerv/közintézmény és nem közigazgatási szerv gazdálkodó szervezet felhasználókat –, valamint a készülék kölcsönzési és használati szerződés alapján (IV. pont) a készülék használókra (együttesen: igénybevevők).

**4.2. Tárgyi hatály:** Az ÁSZF tárgyi hatálya kiterjed az ÁSZF III. és V. pontja szerinti KONTAKT Tolmácsszolgáltatásra vonatkozó jogviszonyra, valamint az ÁSZF IV. és V. pontja szerinti készülék kölcsönzésre vonatkozó jogviszonyra.

**4.3.** Az ÁSZF az egyedi szolgáltatási szerződések, az egyedi készülék kölcsönzési és használati szerződések, valamint az egyedi közigazgatási szerv/közintézmény, nem közigazgatási szerv gazdálkodó szerv szolgáltatási valamint készülék kölcsönzési és használati 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**

(A közigazgatási szervre/közintézményre, nem közigazgatási szerv gazdálkodó szervre vonatkozó eltérő rendelkezések az ÁSZF V. fejezetében szerepelnek.)

#### **1. Szerződés tárgya**

A szerződés tárgya: hallássérült természetes személyek számára „A jelnyelvi tolmácsszolgálatok fejlesztése video alapú jelnyelvi tolmácsolás és szöveges operátori szolgáltatások bevezetésével” című, TIOP-3.3.1.B-12/1-2012-0001 számú projekt folyományaként nyújtott KONTAKT Tolmácsszolgáltatás (továbbiakban,; Szolgáltatás). SINOSZ a szolgáltatás nyújtásához a már lezárult TIOP-3.3.1.B-12/1-2012-0001 számú projekt lezárulását követően is vehet igénybe állami vagy Európai Uniós finanszírozást.

A Szolgáltatás nem elektronikus hírközlési szolgáltatás.

**A természetes személyre szóló szolgáltatási szerződés nyomtatvány a jelen ÁSZF 1. számú melléklete. A jogi személy Felhasználók részére a jogi személy formájától függő a jelen ÁSZF 4. vagy 5. számú mellékletében szereplő nyomtatvány alkalmazandó.**

## **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 jogi személy felhasználó, közigazgatási szerv/ közintézmény és nem közigazgatási szerv gazdálkodó szerv felhasználó.

A szolgáltatási szerződés létrejöttéig a Felhasználó megnevezése: ügyfél.

## **3. Szolgáltatás igénybevételének feltételei**

### **a) személyi feltételek természetes személy esetén:**

- folyamatosan rendezett, érvényes SINOSZ tagság,
- természetes, nagykorú és cselekvőképes személy.

### **b) műszaki feltételek:**

#### **- megfelelő sávszélességű internet Felhasználó általi biztosítása**

Megfelelő sávszélességű az internet, amennyiben az alkalmas a Szolgáltatás eléréséhez szükséges szoftver futtatására. 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:

- internetre kapcsolódó személyi számítógépről, amely legalább 17" monitorral és működő web kamerával rendelkezik, továbbá böngészőn keresztül képes elérni a JVTR szolgáltatás nyilvános honlapját,
- megfelelő verziószámú Android vagy iOS operációs rendszert futtató „okostelefonról” vagy „tabletről”, amely valamilyen módon kapcsolódik az internetre (célszerűen mobil interneten keresztül, mivel ez biztosítja a legnagyobb mobilitást a készülék használója számára) és rendelkezik jó minőségű előlapi kamerával, illetve megfelelő méretű és minőségű kijelzővel a videó kommunikáció megjelenítéséhez,

- a hallássérültek egyedi igényeire szabott videotelefon készülékről,
- siketvakok számára készült speciális kommunikációs készülékről, azzal, hogy ezek használatával a JVTR szolgáltatásoknak csak egy része érhető el.

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

A Szolgáltatás próbaidőszakban történő igénybevételéhez a Szolgáltató egyedi elbírálása és döntése, valamint erre irányuló külön írásbeli megállapodás (IV. és V. pont) alapján a Szolgáltatáshoz szükséges hardver alkalmazásokat tartalmazó készüléket adhat, általa előre meghatározott összes darabszámban (természetes személy felhasználó esetén maximum egy készülék). A Szolgáltatáshoz ezen túl a Szolgáltató más hardver eszközt nem nyújt.

### **c) egyéb feltételek:**

- elfogadott regisztráció,
- szerződéskötés,
- szolgáltatás aktiválása.

## **4. Regisztráció folyamata**

*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.

*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, ideértve, ha egyesületi tagsága megszűnt, vagy
- b) az ügyfél nyilvánvalóan valótlan adatot adott meg, vagy

- c) 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 (5. pont).

## **5. Szerződéskötés, szolgáltatás aktiválása**

**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.

Meghatalmazott 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 időpontra 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.

**5.2.** A szolgáltatási szerződés megkötésére az elfogadott regisztráció alapján, két módon 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.

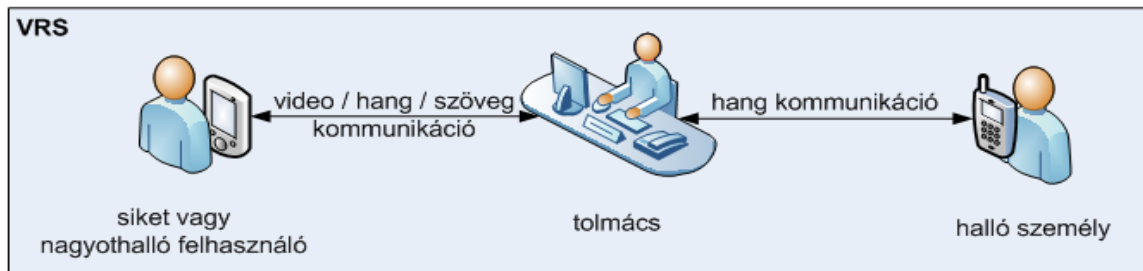
### 5.3. Szolgáltatás aktiválása

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 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.

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

## 6. Szolgáltatás típusai

**6.1. VRS:** olyan szolgáltatás, melynek során az ügyfelek egymástól távol vannak, és telekommunikációs eszközzel teremtenek kapcsolatot egymással. A közreműködő jelnyelvi tolmács a siket számára videotelefonon 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 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.

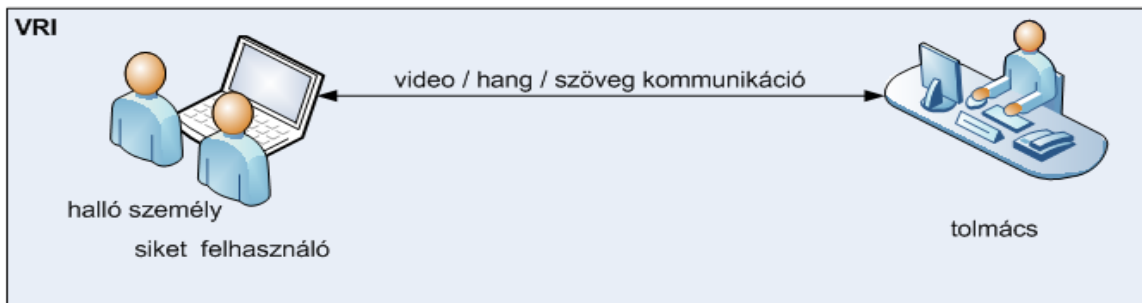
**VRS videó üzenet felhasználó számára:** olyan szolgáltatás, amelynek során a halló személy telefonhívását a közreműködő jelnyelvi tolmács fogadja és a bármely okból nem kapcsolható siket felhasználó számára videó üzenetben rögzíti azt. A felhasználó a videó üzenet érkezéséről többféle módon értesülhet egyéni beállítástól függően:

- az arra alkalmas készülék jelzéssel figyelmeztet,
- a szolgáltatás elektronikus levelet küld.

**VRS 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 azt. A felhasználó a szöveges üzenet érkezéséről többféle módon értesülhet egyéni beállítástól függően:

- az arra alkalmas készülék jelzéssel figyelmeztet,
- a szolgáltatás elektronikus levelet küld.

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

**Felhasználói videó üzenet küldése másik felhasználónak:** olyan szolgáltatás, amelynek keretében az egyik felhasználó, a bármely okból nem elérhető másik felhasználó számára videó üzenetet hagy a jelnyelvi tolmács segítségével nélkül. Az üzenet címzettje a videó üzenet érkezéséről többféle módon értesülhet egyéni beállítástól függően:

- az arra alkalmas készülék fényjelzéssel figyelmeztet,
- a szolgáltatás elektronikus levelet küld.

**Felhasználói szöveges üzenet küldése másik felhasználónak:** olyan szolgáltatás, amelynek keretében az egyik felhasználó, a bármely okból nem elérhető másik felhasználó számára szöveges üzenetet hagy a jelnyelvi tolmács segítségével nélkül. A felhasználó a szöveges üzenet érkezéséről többféle módon értesülhet egyéni beállítástól függően:

- az arra alkalmas készülék fényjelzéssel figyelmeztet,
- a szolgáltatás elektronikus levelet küld.

Egy időben egy Felhasználó által csak egy szolgáltatás vehető igénybe.

A Szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató jeltolmács kapacitásától függően várakozási idővel járhat.

### 6.3. Egyes Szolgáltatások lépései

Az egyes Szolgáltatások (VRS online Szolgáltatás, VRS offline Szolgáltatás, VRI Szolgáltatás) lépéseit a Szolgáltatás honlapja ([www.skontakt.hu](http://www.skontakt.hu)) tartalmazza.

## 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 igénybevétele halló személy is kezdeményezheti valamely nyilvános távközlési kapcsolt vonali hálózatból, amennyiben azt a hívott Felhasználó engedélyezte a személyes beállításai között.

**Kimenő:** a Szolgáltatás igénybevétele 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		
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	
Felhasználói videó üzenet küldése másik felhasználónak	rendszeren belül	X	X	
Felhasználói szöveges üzenet küldése másik felhasználónak	rendszeren belül	X	X	X

## 8. Tolmácsolási területek

A térítésmentes jelnyelvi videó- és szöveges tolmácsszolgáltatás 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,
- rosszullet 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!** A projekt próbaidőszaka alatt oktatási célra a térítésmentes jelnyelvi videó- és szöveges tolmácsszolgáltatás nem terjed ki.

### **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 (daktíl 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, azonban az ilyen jellegű hiányosságért a Szolgáltatót, tekintettel a szolgáltatás teszt jellegére is, semmilyen felelősség nem terheli.

### **10. Időtartam, hosszabbítás lehetősége**

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

## **11. Üzemeltetés**

### **11.1. Szolgáltatás elérésének időrendje**

a) munkanapokon: 08-20 óráig

b) ügyelet:

- o munkanapokon 20:00-08:00 óráig
- o munkaszüneti napokon (hétvégén 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.

### **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:

- tolmácsolási módra vonatkozó kapacitáshiány miatt,
- kapacitáshiány miatt sürgősség esetén.
- a III/11.1.a) pontban meghatározott időszak lejártával,
- az egy hívásra biztosított III/11.2.a) pontban jelölt maximális hívásidő leteltével.

### **11.3. Szolgáltatás szüneteltetése**

A Szolgáltató a Szolgáltatást szüneteltetheti a következő esetekben:

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

A Szolgáltatás szünetelésére tekintettel a Szolgáltató felé semmilyen jogcímen igény nem érvényesíthető, az abból eredő esetleges károkért Szolgáltatót felelősség nem terheli.

## **12. Díjazás**

A Szolgáltatás a próbaidőszak alatt a Felhasználók számára ingyenes.

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

A próbaidőszakot követően a Szolgáltatás díjkötelessé válik, kivéve ha a fenntartáshoz a Szolgáltató megfelelő állami vagy Európai Unió forrást tud igénybe venni.

A szolgáltatási díjakat a próbaidőszak után az ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza majd, mely melléklet ezen időponttól válik elérhetővé az I/2.a) pontban jelölt internetes honlapon.

### **13. Szolgáltató kötelezettségei és jogai**

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

**b)** A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatás próbaidőszakában kapacitása függvényében nyújthat a Felhasználó részére helyszíni beállítási és/vagy karbantartási segítséget a Szolgáltatásra vonatkozóan, azonban erre irányuló kötelezettség nem terheli.

#### **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.

A 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 III/11.1.a) pontban meghatározott időszak lejártával,
- az egy hívásra biztosított III/11.2.a) pontban jelölt maximális hívásidő leteltével.

A Felhasználó a megszakítás miatt semmilyen jogorvoslatra vagy kártérítésre nem jogosult.

#### **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 felelősség nem terheli, erre hivatkozva Felhasználó semmilyen jogcímen nem élhet igényel Szolgáltatóval szemben, a Felhasználó semmilyen jogorvoslatra vagy kártérítésre nem jogosult.

## **14. Felhasználó kötelezettségei és jogai**

### **14.1. Felhasználó kötelezettségei, szankciók**

#### **a) Igénybevételi kötelezettség**

Felhasználó köteles bármely olyan Szolgáltatást, amely tolmács közreműködésével jár naptári hónaponként minimum 2 alkalommal igénybe venni. A regisztrált és szerződött Felhasználóknak az egymás közötti kommunikációja nem minősül igénybevételnek.

Amennyiben az igénybevételi kötelezettségének Felhasználó nem tesz eleget, úgy arra a Szolgáltató elektronikus levélben felszólítja. Amennyiben a Szolgáltató felszólítása ellenére az igénybevételi 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 ismételten nem tesz eleget, az súlyos szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel Szolgáltató jogosult a szerződés azonnali hatályú felmondására.

#### **b) Adatszolgáltatási kötelezettség**

Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételét /ÁSZF 14.1.a) pont/ követően a szolgáltatásra vonatkozóan visszajelző kérdőívet továbbít Felhasználó részére. Felhasználó köteles a kérdőívet teljes mértékben kitölteni és Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

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 ismételten nem 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.d) 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 határozatlan 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) Felhasználó köteles a tolmácsolást nem akadályozó, illetve nem ellehetetlenítő magatartás tanúsítására.**

Amennyiben ezen 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 ismételtelen nem tesz eleget, úgy Szolgáltató jogosult a Felhasználót a szolgáltatásból határozatlan 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.

## **14.2. Felhasználó jogai**

Felhasználó jogosult a Szolgáltatás használatára.

## **15. Titoktartás**

### **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 VI/3. pontja és az adatvédelmi szabályozásra az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban, "Info tv.") tartalmazza.

### **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 jelyelvi tolmács nem birtokolja a tolmácsolás információt, és nem élhet vissza annak használatával a tolmácsolási munka befejezése után sem. Ez a kötelezettsége nem évül el.”

#### **IV. Készülék kölcsönzési és használati szerződésre vonatkozó rendelkezések**

(A közigazgatási szervre/közintézményre/ nem közigazgatási szerv gazdálkodó szervre vonatkozó eltérő rendelkezések az ÁSZF V. fejezetében szerepelnek.)

##### **1. Szerződés tárgya**

Szerződés tárgya: A kölcsönzési szerződésben vagy annak átadás átvételi részében megnevezett típusú készülék és tartozékai (továbbiakban: Készülék) biztosítása a III/1. pontban megjelölt Szolgáltatás igénybevétele és tesztelése érdekében a II/1. pontban leírt projekt próbaidőszakára a hallássérült természetes személyek részére.

A rendelkezésre álló Készülékek darabszáma maximalizált, illetve forrásfüggő, azokat a SINOSZ akkor tudja szolgáltatni, ha ehhez megfelelő anyagi forrással rendelkezik, a Készülék(ek) biztosítására azonban kötelezettség nem terheli.

#### **A Készülék kölcsönzési és használati szerződés (továbbiakban, IV. pontban: kölcsönszerződés) nyomtatvány jelen ÁSZF 2. számú melléklete.**

##### **2. Felek meghatározása**

A kölcsönszerződésben szereplő felek:

- SINOSZ, mint tulajdonos (továbbiakban, a IV. pontban: Tulajdonos)
- hallássérült, SINOSZ tag természetes személy, mint használó (továbbiakban, IV. pontban: Használó).

A kölcsönszerződés létrejöttéig Használó megnevezése: ügyfél.

##### **3. Igénylés módja**

A Készülék a Szolgáltatásra történő regisztrációval egyidejűleg igényelhető.

Az igénylés nem jelent jogosultságot a Készülékre, illetve nem hoz létre a felek között szerződést a Készülék kölcsönzésére vonatkozóan.

Az igénylés alapján a Tulajdonost nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

##### **4. Kölcsönzés folyamata:**

- **igénylés feltételei**

- folyamatosan rendezett, érvényes SINOSZ tagság,
- természetes, nagykorú és cselekvőképes személy
- a Szolgáltatás (III/1. pont) igénybevételére történő egyidejű regisztráció.

- **elbírálás**

Tulajdonos egyedileg bírálja el az igénylést és elektronikus levélben értesíti annak eredményéről az ügyfelet. Tulajdonos jogosult az ügyfél által közölt adatokat ellenőrizni, az ellenőrzéshez szükséges iratokat hiteles példányban bekérni.

Az ügyfél maximum 1 db Készüléket igényelhet, illetve több Készülék igénylése esetén az ügyfél részére maximum 1 db Készülék kölcsönözhető.

- **várólista**

Amennyiben az ügyfél az igénylési és a szerződéskötési (IV/5. pont) feltételeknek megfelel, azonban szabad Készülék nem áll rendelkezésre, úgy várólistára kerül. Ha felszabadul Készülék, melynek ügyfél részére történő átadásáról dönt a Tulajdonos, arról a Tulajdonos az ügyfelet elektronikus levélben értesíti.

## **5. Szerződéskötés, átadás-átvételi jegyzőkönyv**

**5.1.** A kölcsönszerződés megkötésének feltétele a IV/4. pontban meghatározott igénylés feltételein túl, hogy az ügyfél és a Tulajdonos között azt megelőzően a Szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltatási szerződés (III. pont) érvényesen és hatályosan létrejött.

**5.2.** A felek az egyedi kölcsönszerződést a 2. számú mellékletnek megfelelő tartalommal írásban kötik meg.

Sem szóban, sem ráutaló magatartással szerződés nem köthető és nem módosítható.

Meghatalmazott útján szerződés nem köthető, amennyiben Tulajdonos a meghatalmazott eljárását mégis elfogadja, úgy a meghatalmazott útján kötött szerződés esetén a meghatalmazott minden cselekményéért a meghatalmazó Használó ugyanúgy felel, mintha személyesen maga járt volna el.

Tulajdonost elfogadott igénylést követően sem terheli szerződéskötési kötelezettség, amennyiben az ügyfél egyedi szolgáltatási szerződéssel (IV/5.1. pont) nem rendelkezik és/vagy az előre egyeztetett szerződéskötési időponton nem jelenik, vagy megjelenésekor a szerződés aláírását megtagadja, az adatkezeléshez történő hozzájárulását nem adja meg.

A kölcsönszerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Tulajdonosnak és a Használónak a vonatkozó hatályos jogszabályokon,

valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. A Használó abban az esetben tudja a Készüléket igénybe venni, ha a jelen ÁSZF feltételekkel és az egyedi kölcsönszerződés feltételeivel egyetért.

A Használó az egyedi kölcsönszerződés aláírásával az ÁSZF-ben foglaltakat is elfogadja és az ÁSZF-t magára nézve kötelezőnek ismeri el.

**5.3.** A kölcsönszerződés megkötésére kizárólag a Tulajdonos ügyfélszolgálatán helyben kerülhet sor a Készülék egyidejű átadás-átvételi jegyzőkönyv mellett történő átadása mellett.

**Az átadás-átvételi jegyzőkönyv minta jelen ÁSZF 3. számú melléklete.**

## **6. Internet (Wi-Fi, SIM) biztosításának kötelezettsége**

A Tulajdonos a kölcsönszerződés alapján kizárólag a Készüléket biztosítja.

Használó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Készülék használathoz internet elérésre van szükség. A Készülék az internetre kapcsolódni egyaránt képes WiFi-n, és mobil szolgáltatón keresztül, ún. SIM kártya behelyezését követően. A megfelelő sávzélességű internet hozzáférés biztosítása a szolgáltatási szerződésben és jelen ÁSZF-ben /III/3.b) pontban/ meghatározottak szerint Használó kötelezettsége saját költségén. Az internet-szolgáltatás fenntartásának költségei Használót terhelik, azok Tulajdonosra át nem háríthatóak.

## **7. Tulajdonos kötelezettségei és jogai**

### **7.1. Tulajdonos kötelezettségei**

Tulajdonos köteles a felek által aláírt kölcsönszerződés és átadás-átvételi jegyzőkönyv alapján a Készüléket Használó birtokába és használatába bocsátani, amennyiben átadható készülékkel rendelkezik.

### **7.2. Tulajdonos jogai**

a) Tulajdonos nem köteles a Készülék meghibásodása, megsemmisülése vagy elvesztése, ellopása esetén cserekészüléket biztosítani, illetve nem kötelezhető a kijavításra, pótlásra sem.

A Használó a cserekészülék, a kijavítás és a pótlás hiánya miatt semmilyen jogorvoslatra vagy kártérítésre nem jogosult.

b) A Tulajdonos jogosult a Használó által megadott adatokat bármikor ellenőrizni és a szolgáltatott adatokra vonatkozó hiteles igazolásokat a Használótól bekérni.

## **8. Használó jogai és kötelezettségei, szankciók**

### **8.1. Használó jogai**

Használó jogosult a Készüléket a kölcsönszerződés hatálya alatt a birtokában tartani és azt a kölcsönszerződésnek, valamint az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően rendeltetésszerűen használni.

## **8.2. Használó kötelezettségei**

### **a) a Készülék állagának megóvása és rendeltetésszerű használata**

A Használó köteles saját költségén a Készüléket karbantartani, állagát megóvni, azt rendeltetésszerűen használni.

A Használó nem telepíthet, és nem futtathat illegális tartalmakat a Készüléken.

Amennyiben Használó a jelen alpontban meghatározott kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy Tulajdonos jogosult a kölcsönszerződést azonnali hatállyal felmondani, ez esetben Használó köteles a Készüléket a felmondástól számított 3 munkanapon belül átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban Tulajdonosnak visszaadni.

Használó – függetlenül attól, hogy Tulajdonos él-e az azonnali hatályú felmondás jogával – köteles a szerződésszegésből eredő károkat a polgári jog szabályai szerint megtéríteni, valamint viselni valamennyi magatartásával összefüggésben felmerülő hátrányos jogkövetkezményt.

### **b) a Készülék megrongálódása, meghibásodása, megsemmisülése, Használó birtokából való kikerülése, egyéb, a Készüléket érintő lényeges körülmény esetén haladéktalan bejelentési, kárenyhítési, együttműködési kötelezettség a Tulajdonos felé**

A Készülék megrongálódása, meghibásodása, megsemmisülése, Használó birtokából való kikerülése, egyéb, a Készüléket érintő lényeges körülmény esetén használónak haladéktalan bejelentési, kárenyhítési, együttműködési kötelezettsége áll fenn a Tulajdonos felé.

Amennyiben Használó a jelen alpontban meghatározott kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy Tulajdonos jogosult a kölcsönszerződést azonnali hatállyal felmondani, ez esetben Használó köteles a Készüléket a felmondástól számított 3 munkanapon belül a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett Tulajdonosnak visszaadni.

Használó – függetlenül attól, hogy Tulajdonos él-e az azonnali hatályú felmondás jogával – köteles a szerződésszegésből eredő károkat a polgári jog szabályai szerint megtéríteni, valamint viselni valamennyi magatartásával összefüggésben felmerülő hátrányos jogkövetkezményt.

### **c) folyamatos együttműködés a KONTAKT Tolmácsszolgálattal a szolgáltatási szerződés 7. és jelen ÁSZF III/14.1. a)-f) pontjában meghatározottak szerint**

Amennyiben Használó ismételten nem tesz megfelelően eleget a szolgáltatási szerződésben és jelen ÁSZF III/14.1. a) és b) alpontjaiban meghatározott igénybevételi és visszajelzési kötelezettségének, valamint a jelen ÁSZF III/14.1. c) és f) pontjaiban rögzített kötelezettségének, úgy Tulajdonos jogosult a kölcsönszerződést azonnali hatállyal felmondani, ez esetben Használó köteles a Készüléket átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett a felmondástól számított 3 munkanapon belül a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett Tulajdonosnak visszaadni.

**d) A kölcsönszerződés időtartama alatt kizárólagosan Használó jogosult a készülék használatára, a Készüléket Használó más harmadik személynek – az ÁSZF III/8.d) alpontjában meghatározott sürgős eset kivételével – nem adhatja át.**

Amennyiben Használó a jelen alpontban rögzített kötelezettségét megszegi, köteles az ebből eredő károkat megtéríteni. Ismételt esetben Tulajdonos jogosult a kölcsönszerződést azonnali hatállyal felmondani, ez esetben Használó köteles a Készüléket a felmondástól számított 3 munkanapon belül a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett Tulajdonosnak visszaadni.

Felek megállapodása alapján amennyiben Használó a Készüléket a jelen IV/8.2. pont a-d) alpontjaiban meghatározott határidőben nem adja Tulajdonos birtokába, úgy köteles a késedelem időtartamára napi 5.000,- Ft, de maximum 25.000,- Ft kötbért a Tulajdonosnak megfizetni, 5 napot meghaladó késedelem esetén ezen felül köteles a Készülék átadás-átvételi jegyzőkönyvben meghatározott értékét is Tulajdonosnak megtéríteni.

### **9. Kárveszély viselése**

A Készülékkel kapcsolatos kárveszélyt a Készülék átvételétől kezdve a Használó viseli, erre tekintettel köteles a Tulajdonosnak megtéríteni minden olyan, a Készülékben beállott kárt – ideértve a Készülék megsemmisüléséből, elvesztéséből vagy ellopásából eredő kárt is –, melynek megtérítésére más nem kötelezhető.

### **10. Díj (ingyenesség)**

Tulajdonos a Készüléket ellenérték nélkül adja át Használó részére, annak szerződészerű használatáért Használó a kölcsönszerződés időtartama alatt díjfizetésre nem köteles.

### **11. A kölcsönszerződés időtartama**

Felek megállapodása alapján jelen szerződés a mindkét fél általi aláírás napján lép hatályba és határozatlan időtartamra jön létre.

## **12. A kölcsönszerződés megszűnése**

### **12.1. A kölcsönszerződés megszűnésének speciális, a VI/2. pontban nem szabályozott esetei:**

Megszűnik a kölcsönszerződés abban az esetben is:

- ha a Szolgáltatási szerződés bármely okból megszűnik,
- a készülék megsemmisülésével, illetőleg elvesztésével (ideértve ellopás esetét is).

A készülék megsemmisülése, illetőleg elvesztése esetén Használó a Tulajdonos felé kártérítési felelősséggel tartozik. A Készülék megsemmisülése illetőleg elvesztése esetén Tulajdonos a készülék pótlására nem köteles.

### **12.2 A kölcsönszerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Használó kötelezettsége, szankciók**

Használó a kölcsönszerződés bármely okból történő megszűnésétől számított 3 munkanapon belül köteles a Készüléket a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett Tulajdonosnak visszaadni.

Amennyiben Használó a Készüléket a fent meghatározott határidőben nem adja Tulajdonos birtokába, úgy köteles a késedelem időtartamára napi 5.000,- Ft, de maximum 25.000,- Ft kötbért Tulajdonosnak megfizetni, 5 napot meghaladó késedelem esetén ezen felül köteles a Készülék átadás-átvételi jegyzőkönyvben meghatározott értékét Tulajdonosnak megtéríteni.

## **V. Közigazgatási szerv/közintézmény/ nem közigazgatási gazdálkodó szerv szolgáltatási valamint készülék kölcsönzési és használati szerződésére vonatkozó rendelkezések**

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

### **1. Szerződés tárgya**

Szerződés tárgya: A készülék kölcsönzési és használati szerződés mellékletét képező átadás-átvételi jegyzőkönyvben egyedileg meghatározott típusú készülék és tartozékai (továbbiakban, : Készülék) biztosítása a III/1. pontban megjelölt Szolgáltatás igénybevétele és tesztelése érdekében a II/1. pontban leírt projekt próbaidőszakára a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** részére valamint a III/1. pontban megjelölt Szolgáltatás nyújtása a hallássérült természetes személyek ügyintézésének elősegítése, a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szolgáltatásai igénybevétele során történő kommunikáció megkönnyítése érdekében.

**A Közigazgatási szerv/közintézmény/ szolgáltatási valamint készülék kölcsönzési és használati szerződés (továbbiakban,; Közigazgatási szerv/közintézmény szerződés) minta jelen ÁSZF 4. számú melléklete. A nem közigazgatási gazdálkodó szerv szolgáltatási valamint készülék kölcsönzési és használati szerződés (továbbiakban,; Gazdálkodó Szerv szerződés) minta jelen ÁSZF 5. számú melléklete.**

## **2. Felek és a Szolgáltatást igénybevevők meghatározása**

A Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szerződésben szereplő felek:

- SINOSZ, mint szolgáltató (továbbiakban, az V. pontban: Szolgáltató)
- Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv**, mint felhasználó és használó (továbbiakban, V. pontban: Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv**).

A Szolgáltatást a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szerződés alapján a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** és a vele a szolgáltatásai nyújtása során, annak ügyfélszolgálatán, helyiségében kapcsolatba kerülő hallássérült természetes személy ügyfele veheti igénybe.

## **3. Igényelhető készülékszám**

A Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** több Készüléket is igényelhet - Közigazgatási szervek/közintézmények/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** igényelhet több Készüléket, nem csak kizárólag 1db Készüléket - a Szolgáltató által biztosított Készülékek számáról a felek a Közigazgatási szerv/közintézmény/ Gazdálkodó Szerv szerződésben állapodnak meg. Szolgáltatót Készülék biztosítására vonatkozó kötelezettség ellenkező tartalmú szerződés megkötéséig nem terheli.

## **4. Szerződéskötés folyamata**

A Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** részéről regisztrációra nincs feltétlenül szükség, szerződéskötésre irányuló igényét bármilyen módon jelezheti Szolgáltató felé.

Az igénylés nem jelent jogosultságot a Készülékre, illetve nem hoz létre a felek között szerződést a Készülék kölcsönzésére vonatkozóan.

Az igénylés alapján a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

A felek az egyedi Közigazgatási szerv/közintézmény/gazdálkodó Szerv szerződést a 4. számú mellékletnek megfelelő tartalommal írásban kötik



meg. A felek az egyedi Gazdálkodó Szerv szerződést a 4. vagy az 5. számú mellékletnek megfelelő tartalommal írásban kötik meg.

A Közigazgatási szerv/közintézmény/Gazdálkodó Szerv 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 Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** az egyedi Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szerződés aláírásával az ÁSZF-ben foglaltakat is elfogadja és az ÁSZF-t magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A Készülékek a Közigazgatási szerv/közintézmény/ Gazdálkodó Szerv szerződés aláírásával egyidejűleg átadás-átvételi jegyzőkönyv mellett kerülnek átadásra.

**Az átadás-átvételi jegyzőkönyv minta jelen ÁSZF 3. számú melléklete.**

### **5. Közigazgatási szerv/közintézmény/ nem közigazgatási gazdálkodó szerv kötelezettsége, felelőssége, szankciók**

Közigazgatási szervet/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szervet** a szerződéses jogviszony fennállása alatt az alábbi kötelezettségek terhelik, azzal, hogy felelőssége ezen kötelezettségek vonatkozásában kiterjed a vele jogviszonyban álló dolgozói, közreműködői magatartására is:

**a)** A Készülékek állagának megóvása és rendeltetésszerű használata.

A Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** köteles saját költségén a Készülékeket karbantartani, állagát megóvni, azokat rendeltetésszerűen használni.

A Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** nem telepíthet, és nem futtathat illegális tartalmakat a Készülékeken.

Amennyiben Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** a jelen alpontban meghatározott kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy Szolgáltató jogosult a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szerződést azonnali hatállyal felmondani, ez esetben Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** köteles a Készülékeket a felmondástól számított 3 munkanapon belül a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett Szolgáltatónak visszaadni.

Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** – 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.

**b)** A Készülékek megrongálódása, meghibásodása, megsemmisülése, Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** birtokából való kikerülése, egyéb, a Készülékeket érintő lényeges körülmény esetén haladéktalan bejelentési, kárenyhítési, együttműködési kötelezettség a Szolgáltató felé.

Amennyiben Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** a jelen alpontban meghatározott kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy Szolgáltató jogosult a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szerződést azonnali hatállyal felmondani, ez esetben Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** köteles a Készülékeket a felmondástól számított 3 munkanapon belül a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett Szolgáltatónak visszaadni.

Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** – 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 magatartásával összefüggésben felmerülő hátrányos jogkövetkezményt.

**c)** A Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szerződés időtartama alatt a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv**, valamint hallássérült természetes személy ügyfele jogosult a Készülékek használatára, a Készülékeket Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** más harmadik személynek – az ÁSZF III/8.d) pontjában meghatározott sürgős eset kivételével – nem adhatja át.

Amennyiben Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** a jelen alpontban rögzített kötelezettségét megszegi, köteles az ebből eredő károkat megtéríteni. Ismételt esetben Szolgáltató jogosult a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **Gazdálkodó Szerv** szerződést azonnali hatállyal felmondani, ez esetben Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** köteles a Készülékeket a felmondástól számított 3 munkanapon belül a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett Szolgáltatónak visszaadni.

**d)** folyamatos együttműködés a Szolgáltatóval az alábbiak szerint:

Felhasználó köteles a Szolgáltatás igénybevétele előtt a hallássérült természetes személy ügyfelét (Felhasználót) a Szolgáltatásról teljes körűen írásos tájékoztató megismertetésével tájékoztatni.

Amennyiben a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** 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.

Amennyiben Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** a Készülékeket a jelen V/5. pont a-c) alpontjaiban meghatározott határidőben nem adja Szolgáltató birtokába, úgy köteles a késedelem időtartamára készülékenként napi 5.000,- Ft, de maximum készülékenként 25.000,- Ft kötbért a Szolgáltatónak megfizetni, 5 napot meghaladó késedelem esetén ezen felül köteles a Készülékek átadás-átvételi jegyzőkönyvben meghatározott értékét is Szolgáltatónak megtéríteni.

#### **6. A Közigazgatási szerv/közintézmény/ nem közigazgatási gazdálkodó szerv 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.

#### **7. A Közigazgatási szerv/közintézmény/ Gazdálkodó Szerv szerződés megszűnése**

##### **7.1. A Közigazgatási szerv/közintézmény/ nem közigazgatási gazdálkodó szerv szerződés megszűnésének speciális, a VI/2. pontban nem szabályozott esetei:**

Megszűnik a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szerződés:

- a Közigazgatási szerv/közintézmény **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** jogutód nélkül történő megszűnésével,
- valamennyi Készülék megsemmisülésével illetőleg elvesztésével (ideértve ellopás esetét is).

A Készülékek megsemmisülése, illetőleg elvesztése esetén Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** a Szolgáltató felé kártérítési felelősséggel tartozik. A Készülékek megsemmisülése illetőleg elvesztése esetén Szolgáltató a Készülék pótlására nem köteles.

##### **7.2 A Közigazgatási szerv/közintézmény szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Közigazgatási szerv/közintézmény/ nem közigazgatási gazdálkodó szerv kötelezettsége, szankciók**

Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** köteles a Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szerződés bármely okból történő megszűnésétől számított 3 munkanapon belül a Készülékeket a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett Szolgáltatónak visszaadni.

Amennyiben Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** a Készülékeket a fent meghatározott határidőben nem adja Szolgáltató birtokába, úgy köteles a késedelem időtartamára készülékenként napi 5.000,- Ft, de maximum készülékenként 25.000,- Ft kötbért Szolgáltatónak megfizetni, 5 napot meghaladó késedelem esetén ezen felül köteles a Készülékek átadás-átvételi jegyzőkönyvben meghatározott értékét Szolgáltatónak megtéríteni.

### **8. Hivatkozások az ÁSZF III. és IV. pontjaiból alkalmazandó szabályokra**

A Közigazgatási szerv/közintézmény/ **nem közigazgatási gazdálkodó szerv** szerződésre megfelelően alkalmazandók az ÁSZF alábbi rendelkezései:  
- III: pontból: 3.b), 5.3., 6., 7., 8., 9., 11., 12., 13., 14.1.d) pontok,  
- IV. pontból: 6., 7., 8.1., 9., 10. pontok.

### **VI. A szolgáltatási; a készülék-kölcsönzési és használati, továbbá a Közigazgatási szerv/közintézmény/ nem közigazgatási gazdálkodó szerv szolgáltatási valamint készülék-kölcsönzési és használati szerződésekre (VI. pontban együttesen: szerződés) vonatkozó közös szabályok (amennyiben kivétel nem kerül meghatározásra)**

#### **1. Módosítás; egyoldalú módosítás lehetősége**

**1.1.** SINOSZ a szerződés nyomtatványokat és mellékleteiket (1-5 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,
- a szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag a Felhasználó/Használó számára előnyös módon változnak meg.

**1.2.** A VII/1.1. pontban foglaltakon túl SINOSZ egyoldalúan módosíthatja a szerződés nyomtatványokat és mellékleteiket (1-5 számú melléklet) a már

létrejött egyedi szerződésekre is kiterjedően az ÁSZF módosítása útján abban az esetben, ha

- a módosításra az ÁSZF-nek a Felhasználó/Használó 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/Használó számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz.

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

Amennyiben a módosítás a Felhasználó/Használó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a Felhasználó/Használó az értesítéstől számított 15 napon belül jogosult a szerződést felmondani. A Felhasználó/Használó nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szerződés szerinti szolgáltatás igénybevétele – ideértve a további Készülékhasználatot is – 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.

## **2. Szerződés megszűnése, megszüntetése; SINOSZ azonnali hatályú felmondása, illetve a próbaidőszak lejártá esetén alkalmazandó eljárás**

### **2.1 A szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:**

- a) a Szolgáltatás próbaidőszakának lejártával,
- b) Felhasználó/Használó SINOSZ tagságának bármely okból történő megszűnésével (nem alkalmazandó Közigazgatási szerv/közintézmény szerződésre),
- c) Felhasználó/Használó halálával, (nem alkalmazandó Közigazgatási szerv/közintézmény szerződésre)
- d) SINOSZ jogtód nélkül történő megszűnésével.

### **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) az ÁSZF II/1. pontjában leírt projekt forrásainak bármely okból történő megszűnése vagy a projekt fenntarthatóságát érintő

csökkenése esetén, bármely más a szolgáltatás megvalósulását a Szolgáltatói oldalon akadályozó forráshiány esetén a SINOSZ azonnali hatályú felmondásával.

**e)** amennyiben a Felhasználó/Használó 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,

d) egyedi szerződésben rögzített egyéb esetben.

### **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 tértivevényel megküldött felmondást, amennyiben az „nem kereste”, vagy „az átvételt megtagadta”jelzéssel érkezik vissza.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát.

### **2.4. A Szolgáltatás próbaidőszakának lejártá esetén alkalmazandó eljárás**

A SINOSZ a próbaidőszak lejártára vonatkozó tájékoztatást a [www.skontakt.hu](http://www.skontakt.hu) oldalán teszi közzé.

## **3. Adatvédelmi rendelkezések (adatkezelés és adatbiztonság)**

**3.1. Az adatvédelemre irányadó jogszabályok:** Az adatvédelemi szabályozásra az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban, "Info tv."), valamint az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során elnevezésű, 1998. évi VI. törvény szabályai, illetőleg a Magyarország egyéb vonatkozó jogszabályai irányadók.

**3.2. Az adatvédelmi előírások alkalmazási köre:** A jelen adatvédelmi előírásokat automatizált eszközzel, valamint a manuális módon végzett adatkezelésre és adatfeldolgozásra egyaránt alkalmazni kell.

**3.3. Az adatvédelem körében alkalmazandó fogalmak:**

**Értelmező rendelkezés:** A jelen ÁSZF által szabályozott viszonyokban az adatvédelmi fogalmakat az alábbiak szerint kell értelmezni: érintett alatt a természetes személy Felhasználót/Használót (továbbiakban, együttesen VI/3. pontban: Felhasználó), adatkezelő és adatfeldolgozó alatt a SINOSZ-t (továbbiakban, VI/3. pontban: SINOSZ vagy Szolgáltató) kell érteni.

Szolgáltatás alatt jelen VI/3. pontban a SINOSZ által nyújtott bármely szolgáltatást (ideértve a Készülék kölcsönzést is) kell érteni.

*Fogalmak:*

1. érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
2. személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
3. különleges adat:
  - a) a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
  - b) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
4. hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
5. tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adat törlését kéri;
6. adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajthatja;
7. adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
8. adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
9. nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
10. adattörlés: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;
11. adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából;

12. adatmegsemmisítés: az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
13. adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
14. adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatfeldolgozását végzi;
15. adatállomány: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
16. harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;
17. rendszer: az ÁSZF II/1. pontjában hivatkozott VRS/VRI szoftverrendszer.
18. adatzárolás: az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
19. adatvédelmi incidens: személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés

### **3.4. Az adatkezelés elvei**

Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek. Az adatkezelés során biztosítani kell az adatok pontosságát, teljességét és - ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges - naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

A személyes adatokra vonatkozó adatkezelési követelmények a gépi feldolgozás során, összhangban az 1998. évi VI. tv. 5. cikke rendelkezéseivel:

- a) az adatokat csak tisztességesen és törvényesen szabad megszerezni és feldolgozni;
- b) az adatokat csak meghatározott és törvényes célra szabad tárolni, és attól eltérő módon nem szabad felhasználni;



- c) az adatoknak tárolásuk céljával arányban kell állniuk, és meg kell felelniük e célnak, azon nem terjeszkedhetnek túl;
- d) az adatoknak pontosaknak és ha szükséges időszerűeknek kell lenniük;
- e) az adatok tárolási módjának olyannak kell lennie, amely az adatalany azonosítását csak a tárolás céljához szükséges ideig teszi lehetővé.

Személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
- b) azt jogszabály külön engedélyezi vagy elrendeli.

Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése

- a) az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy
- b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Különleges adat akkor kezelhető, ha az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul, vagy az adatkezelés külön jogszabályi rendelkezés alapján lehetséges.

A kezelendő adatok meghatározása:

a) a rendszer által tárolt, az elektronikus rendszer által elkért személyes adatok köre:

- vezetéknév,
- keresztnév,
- születési név,
- anyja neve,
- születési hely és idő,
- lakóhely,
- e-mail cím,
- telefonszám,
- Sinosz tagsági szám,

A SINOSZ fenntartja magának a jogot arra, hogy a rendszer által tárolt személyes adatok körét a fentiekhez képest a szolgáltatás fenntartásának, bővítésének és fejlesztésének céljából bármikor bővítse.

b) a kezelendő adatok körébe tartozik minden olyan adat, mely az alábbiak alapján kerül a SINOSZ-hoz:

- a) a rendszer használatához szükséges elektronikus kommunikáció útján,
- b) a rendszer használatához szükséges írásos dokumentáció útján,
- c) a rendszer használata közben létrejött hang és képfelvétel (videó felvétel) valamint szöveges kommunikáció útján.

Adatkezelő a neki megadott személyes adatokat kizárólag a Szolgáltatás felhasználására vonatkozó jogosultság ellenőrzése céljából ellenőrzi, egyéb adat ellenőrzést nem végez. A megadott adatok megfelelőségéért és ennek jogkövetkezményeiért kizárólag az azokat megadó személy felel.

### **3.5. Az adatkezelés jogalapja:**

Az adatkezelésre az érintett Felhasználó önkéntes, megfelelő tájékoztatáson alapuló nyilatkozata alapján kerül sor, amely nyilatkozat tartalmazza a Felhasználó kifejezett hozzájárulását ahhoz, hogy a rendszer és a Szolgáltatás használata során általa közölt személyes adatok kezelésre, feldolgozásra kerüljenek. Az adatkezelés jogalapja az Info tv. 6.§ (5) bek. alapján, az érintett önkéntes hozzájárulása.

Az adatkezelés hozzájáruláson alapul, nem kötelező, azonban azzal a Felhasználóval, aki az adatok kezeléséhez nem járul hozzá szolgáltatási szerződés nem köthető.

### **3.6. Az adatkezelés és felhasználás célja:**

Az adatkezelés célja elsődlegesen a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatás nyújtásának biztosítása, a Felhasználók jogainak védelme, másodlagosan statisztikakészítés és az informatikai rendszer technikai vagy minőségi fejlesztése. A statisztikai célú adatfeldolgozás, azaz a statisztika készítés célja csak a rendszer elsődleges céljainak megvalósulása érdekében, vagy az informatikai rendszer technikai vagy minőségi fejlesztése érdekében történhet. Kivételesen lehetséges az adatkezelés és felhasználás az ÁSZF III/1. pontjában nevesített projektekre kötött támogatási szerződés alapján, a támogatási szerződés teljesítése körében információ kérésre és ellenőrzése jogosult szervek és személyek részére a támogatási szerződés keretében történő tájékoztatás nyújtása céljából.

Figyelemmel arra, hogy az adatkezelése az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában

- a) a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy
- b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

Minden olyan esetben, ha az adatokat a Szolgáltató az eredeti adatfelvétel céljától eltérő célra kívánja felhasználni, erről az érintett Felhasználót külön tájékoztatja, és ehhez az érintett Felhasználó előzetes, kifejezett hozzájárulását megszerezi, illetőleg lehetőséget biztosít számára, hogy a felhasználást megtiltsa.

### **3.6. Az érintettek köre**

Az adatkezelés szempontjából érintett a természetes személy Felhasználó.

### **3.7. Az adatkezelés időtartama:**

A Szolgáltató adatkezelést a Felhasználóval megkötött Szolgáltatási szerződés fennállása alatt végez. Ettől eltérően a Szolgáltató rövidebb vagy hosszabb ideig végez adatkezelést az alábbi esetekben:

- a) a rendszer használata során keletkezett írásos dokumentációkat a Szolgáltató köteles elkülönítetten nyilvántartani, és legalább 2020. december 31-ig megőrizni. Az Info. tv. ennél hosszabb vagy rövidebb őrzési időt is előírhat.
- b) a rendszer használata során hang és képfelvételt (videó felvételt) a rendszer akkor készít, ha a hang és képfelvétel (videó felvétel) során Jelnyelvi tolmács működött közre. Ez esetben a hang és képfelvételt (videó felvételt) a rendszer 90 napig tárolja, ezt követően panasz esetén a rendszer a felvételt panasz elintézését követő 90 napig tárolja. Ezen időszakon túl a rendszer az alábbi esetekben tárolja a rendszer használata során keletkezett hang és képfelvételt (videó felvételt), az alábbi időtartamig:
  - i.) amennyiben a bírósági vagy hatósági eljárásban az eljárás lefolytatásához szükséges személyes adatok tekintetében bírósági vagy hatósági megkeresés érkezik az eljárás teljes időtartamára
  - ii) amennyiben a Szolgáltatóhoz egyéb jogszabályon alapuló kötelező megkeresés érkezett, az ennek teljesítéséhez szükséges időtartamra,

de az i) és ii) esetben is csak maximum az utolsó megkeresést követő 5 évig.

Adattörlés vagy adatmegsemmisítés a rendszer használata során rögzített hang és képfelvétel (videó felvétel) esetén akkor lehetséges, ha a rögzített hang és képfelvétel (videó felvétel) felvételét követő 90 napon belül panasz vagy bírósági, illetőleg hatósági megkeresés, vagy egyéb jogszabályi rendelkezésen alapuló megkeresés nem érkezett a Szolgáltatóhoz.

- c) a rendszerben vagy a szolgáltatáshoz kapcsolódóan a felhasználók által jeltolmács közreműködése nélkül folytatott egyéb a fenti b) pontban nem nevesített kommunikációról a Szolgáltató felvételt nem készít, azokat nem rögzíti, nem őrzi.

### **3.8. Az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyek, az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye**

Adatkezelése és Adatfeldolgozásra elsődlegesen a Szolgáltató jogosult. Másodlagosan adatkezelése a Szolgáltatóval munka vagy a Szolgáltatónak a rendszer működése körében feladatot ellátó tagjai esetén tagsági viszonyban, illetőleg más szerződéses viszonyban állók jogosultak. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a vele munka vagy tagsági viszonyban, illetőleg más szerződéses viszonyban állók a jelen adatvédelmi szabályzatban foglaltakat messzemenően és mindenre tekintettel betartsák. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a vele munka vagy tagsági viszonyban, illetőleg más szerződéses viszonyban állók az adatkezelés körében érintett adatokhoz kizárólag a Szolgáltatás fenntartása érdekében és az adatkezelés céljával egyezően férhessenek hozzá, illetőleg ezen adatokat is csak a Szolgáltatás fenntartása érdekében és az adatkezelés céljával egyezően kezelhessék.

Kivételesen adatkezelésre és felhasználásra jogosultak lehetnek ÁSZF III/1. pontjában nevesített projektekhez kötött támogatási szerződés alapján, a támogatási szerződés teljesítése körében információ kérésre és ellenőrzése jogosult szervek és személyek.

### **3.9. Az adatok továbbítása, címzettjei, adatfeldolgozó igénybevétele**

A Szolgáltató külföldre adattovábbítást nem végez.

Az adatok hozzáférhetővé tétele, illetőleg az adatok továbbítása a VI/3.8. pontban meghatározottak felé lehetséges.

A Szolgáltató jogosult és köteles minden olyan rendelkezésére álló és tárolt Személyes adatot az illetékes bíróságoknak, hatóságoknak továbbítani, amely adat továbbítására őt jogszabály vagy jogerős bírósági, hatósági kötelezés kötelezi. Ilyen jellegű adattovábbítás, valamint az ebből származó következmények miatt a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

Ezen adattovábbítás a jelen ÁSZF-ben foglalt adatvédelmi rendelkezéseknél megjelölt adatkezelési szabályoknál hátrányosabb helyzetbe a Felhasználót nem hozhatja.

A Szolgáltató adat továbbítást végezhet az érintett személy kérésére és engedélyével.

Az érintett kérelmére, kezdeményezésére indult bírósági vagy hatósági eljárásban az eljárás lefolytatásához szükséges személyes adatok tekintetében, az érintett kérelmére indult más ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében az adattovábbításnál az érintett hozzájárulását vélelmezni kell.

Az érintett hozzájárulását megadottnak kell tekinteni az érintett közszereplése során általa közölt, vagy nyilvánosságra hozatalra általa átadott személyes adatok tekintetében is. Kétség esetén azt kell vélelmezni, hogy az érintett az adattovábbításhoz a hozzájárulását nem adta meg.

A Szolgáltató külső adatfeldolgozót nem vesz igénybe, de annak igénybevétele jogosult. A külső adatfeldolgozó igénybevétele a jelen ÁSZF-ben foglalt adatvédelmi rendelkezéseknél megjelölt adatkezelési szabályoknál hátrányosabb helyzetbe a Felhasználót nem hozhatja.

### **3.10. Az adatbiztonság követelményének érvényesülése**

A Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az a törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. A Szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetők.

A személyes adatok automatizált feldolgozása során a Szolgáltató további intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

A Szolgáltatónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére.

Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene az adatkezelőnek.

A Szolgáltató, mint adatkezelő - ha belső adatvédelmi felelőssel rendelkezik, a belső adatvédelmi felelős útján - az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából **nyilvántartást** vezet, amely tartalmazza az érintett személyes adatok körét, az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát, az adatvédelmi incidens időpontját, körülményeit, hatásait és az elhárítására megtett intézkedéseket, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

### **3.11. Az érintettek jogai és kötelezettségei**

Az érintett kérelmezheti a Szolgáltatónál

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását.

Az érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. A Szolgáltató köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapíthat meg.

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az adatkezelő rendelkezésére áll, a személyes adatot a Szolgáltató helyesbíti.

A személyes adatot törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett - a vonatkozó jogszabályban meghatározottak szerint - kéri;
- c) az hiányos vagy téves- és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható-, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;

e) azt a bíróság vagy hatóság elrendelte.

Törlés helyett a Szolgáltató tárolási időn belül zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A Szolgáltató megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Ha a Szolgáltató az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban vagy az érintett hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag a Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;

b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint

c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

A Szolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha a Szolgáltató az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében. Ha az érintett a Szolgáltató meghozott döntésével

nem ért egyet, illetve ha az adatkezelő a fenti 15 napos határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül az Info tv.-ben meghatározott módon bírósághoz fordulhat.

Az érintett adat nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a Szolgáltató egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

Az érintett, vagy arra feljogosított más személy jogainak védelme érdekében az Info tv. ben meghatározottak szerint jogosult bíróságon jogorvoslatot kezdeményezni.

#### **4. Hiba- és panaszkezelési eljárás**

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

A Felhasználó, Használó a panasz bejelentést

a.) a SINOSZ ügyfélszolgálatán, vagy

b.) a Szolgáltatás internetes honlapján [www.skontak.hu](http://www.skontak.hu) címen vagy

c) 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 elektronikus úton, e-mail útján ad választ, akkor is, ha a panaszbejelentés más módon érkezik. A SINOSZ azonos tartalmú, ismételt panaszbejelentésre nem köteles ismét választ adni. Értelmezhetlen panaszbejelentés esetén a SINOSZ 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 VI/3. pontjának rendelkezései.

A hibaelhárítással kapcsolatosan további rendelkezéseket is tartalmaz a jelen ÁSZF III. fejezet 13.1. pontja, a Szolgáltató tulajdonába tartozó Készülékkel kapcsolatos hibák tekintetében további rendelkezéseket tartalmaz a jelen ÁSZF IV. fejezet 7.2. pontja, a Készülék elvesztésével, megsemmisülésével kapcsolatos további rendelkezéseket tartalmaz a jelen ÁSZF IV. fejezet 12.1. pontja.



## **5. Szakmai tanácsadás, betanítás**

A Készülék beüzemelésével és használatával, 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, előre meghatározott, fix díjtáblázat alapján.

A KONTAKT Tolmácsszolgálat diszpécserénél jelezhető az igény betanításra, vagy bármilyen segítségnyújtásra, tanácsadásra a [www.skontakt.hu](http://www.skontakt.hu) portálon vagy az [info@skontakt.hu](mailto:info@skontakt.hu) email-címen.

Az alkalmazást ismertető tájékoztató jelnyelvi és szöveges (síkirásos) változata elérhető a KONTAKT Tolmácsszolgálat honlapján ([www.skontakt.hu](http://www.skontakt.hu)).

## **6. Alkalmazandó jog**

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

## **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.

## **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 a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét.

## **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) sürgősségi helyzetben tett intézkedéseinek következményei.

## **10. Egyéb rendelkezések**

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

A Felhasználó/Használó 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: Készülék kölcsönzési és használati szerződés természetes személy részére**
3. **számú melléklet: Átadás-átvételi jegyzőkönyv (Természetes személy/ gazdálkodó szerv)**
4. **számú melléklet: Közigazgatási szerv/közintézmény/ szolgáltatási valamint készülék kölcsönzési és használati szerződés (Közigazgatási szerv/közintézmény szerződés)**
5. **számú melléklet: nem közigazgatási gazdálkodó szerv szolgáltatási valamint készülék kölcsönzési és használati szerződés (továbbiakban: Gazdálkodó Szerv szerződés)**