

G O N D ● S Ó R A

Segítség egy gombnyomással!

Adatkezelési Tájékoztató

Az RRF-8.4.1.-21 „Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program” projekt keretében nyújtott Gondosóra szolgáltatással (jelzőeszköz és diszpécsterszolgáltatás) összefüggő adatkezelési tevékenység tájékoztatója

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

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

Preambulum

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

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

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

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

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

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

Kézbesítési címzett: az a személy vagy szervezet, akinek egy küldeményt, például levelet vagy csomagot szánnak, és aki a küldemény átvételéért felelős.

Érintett: Felhasználó, a Kontaktszemély, valamint a kézbesítési címzett önállóan, illetve együttesen.

Regisztrációs szervezet: Kormányzati Szolgáltatási Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (KSZK)

Platformok: a Gondosóra szolgáltatást kiegészítő Digitális Ügyfélszolgálat webes- és mobil platformok, melyre kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő Felhasználók és Kontaktszemélyek regisztrálhatnak.

1. Az adatkezelő bemutatása

A személyes **adatok kezelője jogutódlás következtében 2025. január 1. napját követően a 4iG Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített

neve: 4iG Informatikai Zrt.; adószáma: 32692231-2-41; nyilvántartási száma: 01-10-143072, a továbbiakban: **Adatkezelő** vagy **Társaság**).

Elérhetőségei

Székhely cím: 1037 Budapest, Montevideo utca 2/C.
E-mail cím: info@szolgáltatás-gondosora.hu
Honlap: <https://szolgáltatás-gondosora.hu>
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: dpo-itsi@4ig.hu

A jogutódlást megelőzően 2025. január 1. napjáig a Gondosóra szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó adatkezelést a 4iG Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina körút 39.; adószám: 12011069-2-51; nyilvántartási száma: 01-10-044993) végezte.

2. A Gondosóra szolgáltatást érintő általános adatkezelések ismertetése

Adatkezelőként tiszteletben tartjuk az érintettek személyes adataihoz kapcsolódó jogait. Az adatkezelésünkkel kapcsolatos kéréseit a jogszabályokban rögzített határidőkön belül teljesítjük. Adatait úgy kezeljük, ahogy mi várjuk el saját adataink kezelését másoktól. Elköteleztünk vagyunk személyes adatai védelmében, ennek érdekében adatait bizalmasan kezeljük.

2.1. Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás a szerződés előkészítése érdekében, eszköz kézbesítése

A Regisztrációs szervezet, KSZK támogatása körében vállaltuk, hogy a Felhasználók részére kézbesítjük a Gondosóra szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket, melyhez szükséges adatokat a Regisztrációs szervezet átadja a részünkre. A Regisztrációs szervezet döntése alapján a potenciális Felhasználók megkeresése történhet előzetes regisztrációjukat követően, valamint a jogszabály alapján annak hiányában is, azonban a regisztráció lehetővé teszi a Felhasználó és Kontaktszemélyek részére az adatai lekérdezését, módosítását (az érintetti adatok könnyebb helyesbíthetőségét), mivel ezek a regisztrációs felületen megtehetőek.

A Regisztrációs szervezettől kapott adatokat az utasításuknak megfelelően kizárólag a szolgáltatásra irányuló szerződéskötés, valamint az ennek érdekében való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás céljából kezeljük.

Kezelt személyes adatok köre:

A jogosult Felhasználó

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

A Kontaktszemély

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

A Kézbesítési címzett

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

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

Érintett személyi kör: Felhasználók, Kézbesítési címzettek, Kontaktszemélyek. Az adatok forrása az Adatkezelő részére a Regisztrációs szervezet.

Az adatkezelés célja kizárólag az, hogy a szolgáltatás megkezdése és nyújtása érdekében a Felhasználónak a szükséges jelzőeszközt és kiegészítőket kézbesítsük, illetve a Felhasználóval és a Kontaktszeméllyel szerződést kössünk.

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges. [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]

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

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

Adattovábbítás: futárszolgálat részére a szerződéskötés keretében a jelzőeszköz leszállítása érdekében. Jogalap: szerződés előkészítése és megkötése, valamint ehhez kapcsolódóan a Gondosóra szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök kézbesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja).

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

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

Amikor az Adatkezelővel szolgáltatás igénybevétele körében szerződéses kapcsolatba kerül a Felhasználó vagy a Kontaktszemély, a személyes adataik kezelésének célja a szerződés teljesítése. Az adatkezelés jogalapja mindkét esetben a szerződés teljesítése a szolgáltatásnyújtás sikeressége érdekében (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont), az alábbiakban részletezett tartalommal.

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

Kizárólag abban az esetben kezeljük a Kontaktszemély és a Kézbesítési címzett adatait, amennyiben az igénylés vagy a szolgáltatás igénybevétele során azokat megadták a Regisztrációs szervezetnek, és azok a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 24/C. § (4) bekezdése alapján a részünkre továbbításra kerültek, illetve, ha közvetlenül részünkre megadásra került.

A Kontaktszemély adatait Adatkezelő az alábbi célokból kezeli:

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

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

Az adatok közvetlen forrása az Adatkezelő részére a Regisztrációs szervezet.

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

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

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

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

2.2.1. Helymeghatározásra és elesésre vonatkozó adatok kezelése

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

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

A Diszpécserközpontba az elesés jelzés beérkezése az elesés érzékelése, vagy nyomógombos segítségkérés útján történik, annak érdekében, hogy a Felhasználó részére a fizikai segítségnyújtás menedzsmentje haladéktalanul megtörténhessen.

A valós idejű Jelzőeszköz helymeghatározási adatokat az Adatkezelő abból a célból kezeli, hogy a Felhasználó abban az esetben is a megfelelő segítséget kapja meg a lehető legrövidebb idő alatt, ha földrajzi helyzetének pontos meghatározására bármely okból (például esetleges eszméletlensége, vagy tudatzavara miatt) nem képes. Ehhez az Adatkezelő több technológiai megoldást is alkalmaz. A helymeghatározás alapját a GPS adatok, valamint a Google hálózat alapú helymeghatározási (NBP) szolgáltatása képezi, melyek együttesen biztosítják, hogy minél pontosabb adatok álljanak rendelkezésre. Az NBP megoldás nem kizárólag a műholdak jeleire támaszkodik, hanem a környezetben elérhető Wi-Fi hozzáférési pontok és mobilhálózati adótornyok azonosítóit használja fel a pozíció meghatározásához. Ez lehetővé teszi a helymeghatározást olyan helyeken is (például épületeken belül vagy sűrű beépítettségű városi területeken), ahol a GPS-jel gyenge vagy nem érhető el.

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]. Az Adatkezelő tájékoztatja az Érintetteket, hogy a helymeghatározás és az elesésérzékelés hiányában a vállalt szolgáltatás nem biztosítható a Felhasználó részére szerződésszerűen.

Érintett személyi kör: Felhasználó. Az adatok forrása az érintett Felhasználó és a Jelzőeszköz.

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

2.2.2. Tartózkodási zóna (Geofencing) kijelölés funkció használatával kapcsolatos adatok kezelése

A Geofencing funkció alapja egy digitális, GPS-alapú területmeghatározás, amely lehetővé teszi, hogy a Gondosóra térképes felületén a Felhasználó vagy az erre feljogosított Kontaktszemély egy egyedi sugarú, virtuális zónát jelöljön ki. A terület meghatározása a gyakorlatban úgy történik, hogy a Gondosóra felületen látható térképen ki kell választani

egy középpontot – például az otthoni címet vagy egy állandó tartózkodási helyet –, majd beállítható, hogy ettől a ponttól számítva mekkora távolságig tekintse a rendszer értesítés küldés mentesnek a Felhasználó eltávolodását (max. 2000m).

A Kontaktszemély számára a Geofencing funkció nyugalmat és gyors beavatkozási lehetőséget teremthet. A mobil platformon keresztüli azonnali értesítés révén valós időben értesül arról, ha a Felhasználó elhagyta a beállított körzetet, így még azelőtt megkezdheti a kapcsolatfelvételt, hogy komolyabb baj történne.

Az adatkezelés célja tehát a Felhasználó biztonságának és életvédelmének fokozása automatizált helymeghatározás és zónafigyelés útján, valamint a Kontaktszemélyek azonnali tájékoztatása a zóna átlépése esetén.

A Tartózkodási zóna funkció használatakor elérhető az alábbi Jelzőeszköz adatok:

- az utolsó ismert hely,
- az utolsó jelzéskezelési hely,
- amennyiben már korábban beállításra került, úgy a Tartózkodási zóna középpontja és annak határvonala,
- a Gondosóra Felhasználó tartózkodási, vagy lakhely koordinátáját jelző fekete színű házikó (otthon) jelölő.

A funkció nyújtásához az Adatkezelőnek szükséges tehát kezelnie a Jelzőeszköz és ezáltal a Felhasználó helyzetére vonatkozó GPS adatokat, a Mobil- és webes felületen kijelölt biztonsági zóna paramétereit, valamint a zóna átlépési események adatait (időpont és helyszín).

Az adatok forrása az érintett Felhasználó vagy Kontaktszemély és a Jelzőeszköz.

Figyelemmel arra, hogy a Geofencing funkció a Gondosóra szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódik, annak részét képezi, a kapcsolódó adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges, így jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, valamint a Szocvtv. 24/C. § és a 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet.

A zónára vonatkozó adatokat azok megváltoztatásáig vagy törléséig, a zóna átlépési események naplózott adatát 30 napig kezeli az Adatkezelő.

2.2.3. Számla kiállítása és megőrzése

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

- családi és utónév
- lakcím.

Az adatok forrása a Felhasználó vagy a Regisztrációs szervezet.

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

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

2.3. Gondosóra szolgáltatással kapcsolatos tájékoztató és rendszerüzenetek küldése

A Gondosóra szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, valamint a Felhasználókat és a Kontaktszemélyeket érintő fontos információkról az Adatkezelő e-mailben küldött

rendszerüzenetek útján nyújthat tájékoztatást az érintetteknek. A rendszerüzenetek elsősorban adategyeztetés és a szolgáltatás nyújtásával és rendelkezésre állásával kapcsolatos tájékoztatás céljából kerülhetnek kiküldésre.

A fentiek szerint megosztott információk elősegítik a Gondosóra szolgáltatás igénybevételét, az eszköz használatát, továbbá megkönnyítik a funkciók és szolgáltatások megismerését, helyes használatát. Az Adatkezelő azért is tartja különösen fontosnak az érintettek megfelelő tájékoztatását, mivel a szolgáltatás célközönségét a 65 évnél idősebb magyar állampolgárok jelentik, akiket ezzel is kíván segíteni abban, hogy minél könnyebben értesüljenek a releváns információkról.

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

Érintett személyi kör: Felhasználók és Kontaktszemélyek. Az adatok forrása a Felhasználó vagy a Kontaktszemély.

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

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

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

Az üzenetek kiküldéséhez az Adatkezelő igénybe veszi adatfeldolgozóként az AC PM LLC. üzenetküldő szolgáltatásait, melyhez kapcsolódóan a felek adatfeldolgozási megállapodást is kötöttek. Az adatfeldolgozó az érintett személyes adatait kizárólag az Adatkezelő által meghatározott és szerződésben rögzített célból, az Adatkezelő utasításai szerint kezelheti, az adatkezelés tekintetében önálló döntési jogosultsága nincs. Adatfeldolgozó szerződéses garanciákat vállalt a feladatai teljesítése közben megismert személyes adatok megőrzésére vonatkozóan.

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

2.4. Diszpécsterszolgálattal és az Ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetés rögzítése

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

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

A hívások rögzítésére és tárolására az alábbi célokból kerül sor:

- Az Adatkezelő a későbbiek során hitelt érdemlően tudja igazolni a beszélgetés során elhangzottakat.
- A diszpécseri és ügyfélszolgálati tevékenység minőségének javítása, minőségbiztosítás.

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

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

Az adatok forrása az érintett.

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

Az érintettek telefonhívás során elhangzott személyes adatait kizárólag a segítségnyújtás keretében az arra illetékes és arra jogosult személy, szerv részére továbbítjuk: ezek lehetnek az érintett rendelkezése alapján az általa megjelölt Kontaktszemély, valamely hatóság, egészségügyi szerv, mentő stb., közvetlen segítségnyújtásban érintett szerv, személy.

A rögzített beszélgetéseket a fenti adatkezelési célokból általánosságban a rögzítést követően legfeljebb 30 napig őrizzük meg. Kivételt képeznek ez alól a panaszokkal kapcsolatos, panaszügyintézéshez kötődő telefonhívások, ezek hangfelvételét ugyanis a 2.10. pontban írtak szerint 1 évig őrizzük meg.

2.5. Különleges adatok kezelésével kapcsolatos további tájékoztatás

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

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

A különleges adatok kezelése kizárólag a diszpécserrel folytatott beszélgetés során elhangzottakra és azok mentők vagy segítségnyújtó szolgálat részére történő továbbítására vonatkozik. Az adatok forrása elsősorban a Felhasználó, azonban előfordulhatnak olyan esetek is, amikor egyéb harmadik féltől, például a Kontaktszemélytől származnak bizonyos adatok.

Amennyiben az Adatkezelő különleges adatokat kezel a Felhasználóval történő kommunikáció során, az a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]. A különleges adatok kezelésére vonatkozó kivétel pedig a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerint az érintett kifejezett hozzájárulása. A hozzájárulás beszerzése történhet előzetesen írásban, vagy a diszpécserrel folytatott beszélgetés során szóban.

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

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

A különleges adatok kezelése legfeljebb a diszpécsterszolgálattal folytatott beszélgetés rögzítésének idejére, tehát 30 napra korlátozódik.

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

2.6. Adatok és statisztikák megosztása a Projekt regisztrációs szervezettel

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

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

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

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

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

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

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

2.7. A jelzőeszköz beüzemeléséhez és működéséhez kapcsolódó adatkezelési tevékenység

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

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

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

Az adatok forrása a Regisztrációs szervezet és a regisztrációt végző személy.

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

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

A szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adatokat a szolgáltatás igénybevételének befejezését követő 30 napig kezeljük, azután megsemmisítjük.

2.8. Panaszkezelés során megvalósuló adatkezelési tevékenység

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

A panaszkezeléshez és a diszpécsterszolgálatlal folytatott beszélgetések rögzítéséhez kapcsolódó adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

A panaszok kezelését szabályozza továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 17/A. §. A hangfelvételek rögzítésére és megőrzésére azért kerül sor, hogy ezáltal az Adatkezelő bizonyítani tudja a panasz pontos tartalmát és a szóban arra adott választ. Az ügyfélszolgálati munkatárnak köteles tájékoztatni a panaszost, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül.

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

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

Adatkezelés időtartama: az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a fogyasztónak küldött válasz másolati példányát három évig őrizzük. A

telefonon keresztül tett panaszok hangfelvételét annak keletkezésétől számított 1 évig őrizzük.

Adatszolgáltatás módja önkéntes, az adatok forrása az érintett.

Adattovábbítás: nem kerül sor adattovábbításra.

2.9. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás

Az adatkezelések során a GDPR szerinti automatizált döntéshozatalra és profilalkotásra nem kerül sor.

3. A Gondosóra szolgáltatás Digitális Ügyfélszolgálatát érintő adatkezelések ismertetése

A Gondosóra szolgáltatással kapcsolatos Digitális Ügyfélszolgálat web- és mobil platformokkal (továbbiakban: Platformok) összefüggésben megvalósuló adatkezelési tevékenységről.

Jelen fejezet célja, hogy a tisztességes és átlátható adatkezelés biztosítása érdekében az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program keretében nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó, Platformokat igénybe vevő természetes személyeket tájékoztassuk arról, hogy hogyan kezeljük a személyes adataikat a Platformok használatával összefüggésben.

3.1. Regisztráció a Digitális Ügyfélszolgálat Platformokba és azok használatának biztosítása

A Digitális Ügyfélszolgálat Platformok használata nem feltétele a Gondosóra szolgáltatás igénybevételének, ugyanakkor azt megkönnyítheti és hatékonyabbá teheti a Felhasználók számára, így például a Platformok alkalmasak a szolgáltatással kapcsolatos adatok gyors módosítására, a Gondosóra eszközzel történekről (pl. az óra alacsony töltöttségi szintjéről) való értesítésre, a jelzőeszközzel kapcsolatos hibák bejelentésére, korábbi jelzések és bejelentések áttekintésére stb.

A Platformok használata regisztrációhoz és bejelentkezéshez kötött, melyre a Felhasználó és a Kontaktszemély jogosult.

A Platformokba történő regisztrációra azt követően kerülhet sor, hogy egy Felhasználó a Regisztrációs szervezetnél regisztrált és a Társaság a regisztrációját megkapta a Regisztrációs szervezettől. Ezt követően biztosított a Felhasználó számára a Platformokba történő bejelentkezés és azok használata.

A mobil platform esetében a bejelentkezésre a Felhasználónak többféle mód is rendelkezésére is áll: kötheti a bejelentkezését (i) egy általa megadott, 6 karakterből álló MPIN kódhoz, vagy (ii) biometrikus azonosításhoz (Face ID azonosítás vagy ujjlenyomat felismerése). Utóbbi esetében a biometrikus azonosítást a Felhasználónak a telefonján engedélyeznie kell. Biometrikus azonosítás esetén a biometrikus adatokhoz az Adatkezelő nem fér hozzá, ezen adatokat az Adatkezelő nem kezeli, csupán az érintett telefonjának operációs rendszere.

A Platformok kizárólag a Gondosóra szolgáltatáshoz kapcsolódóan használható, így a regisztrációnak feltételét képezi a Gondosóra szolgáltatásra vonatkozó szerződéses jogviszony fennállása, vagy Kontaktszemély minőség. A szerződéssel kapcsolatos adatok egy része (így elsősorban a szerződés száma) kezelésre kerülnek a Platformokban is.

A fentiek alapján az adatkezelés célja az Platformok használatának és funkcióinak biztosítása a Felhasználó, valamint a Kontaktszemély számára, illetve ennek érdekében a Felhasználó és a Kontaktszemély azonosítása és a Gondosóra szolgáltatásra irányuló szerződéses jogviszony ellenőrzése a regisztrációs folyamaton keresztül.

Az Adatkezelő kezeli a regisztráció során megadott, a Felhasználó vagy Kontaktszemély azonosításához és a Gondosóra szolgáltatásra vonatkozó szerződése fennállásának igazolásához szükséges adatokat, vagyis:

Felhasználó esetén:

- nevét, szerződésszámát születési helyét és idejét, a telefonszámát vagy e-mail címét és az arra küldött kódot, vagy
- nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, valamint a telefonszámát vagy e-mail címét és az arra küldött kódot;

Kontaktszemély esetén:

- a Felhasználó szerződésszámát, születési helyét és idejét, a Kontaktszemély nevét és születési nevét, valamint a telefonszámát vagy e-mail címét és az arra küldött kódot vagy
- a Felhasználó születési nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, a Kontaktszemély nevét és születési nevét, valamint a telefonszámát vagy e-mail címét és az arra küldött kódot.

Az Adatkezelő továbbá kezeli a Platformokban megtalálható további, a Gondosóra szolgáltatással és annak igénybevételeivel kapcsolatos adatokat, így az alábbi adatokat:

- a Felhasználó teljes neve és megszólítása;
- a Felhasználó által megadott kapcsolattartási adatok (e-mail cím, telefonszám, állandó lakcím, tartózkodási hely);
- a Felhasználó által megadott Kontaktszeméllyel (vagy Kontaktszemélyekkel) kapcsolatos adatok (a Kontaktszemély neve, e-mail címe, telefonszáma, a Felhasználóhoz fűződő kapcsolati viszonya);
- meghatalmazáson szereplő adatok;
- a Felhasználó által beállított MPIN (kizárólag a mobil platformon);
- a Platformokkal kapcsolatos beállítások (pl. miről kér a Felhasználó értesítést a Platformokon keresztül);
- a jelzőeszközre vonatkozó adatok (utolsó pozíció (GPS), IMEI szám, státusz, jelerősség, töltöttség, inaktivitás) és értesítések;
- korábbi bejelentések és jelzések adatai.

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

A személyes adatok forrása a Felhasználó vagy a Kontaktszemély.

Az adatokat az Adatkezelő a Platformok megfelelő funkcionalitása érdekében, annak használata során kezeli, a Gondosóra szolgáltatás nyújtása szempontjából releváns adatok azonban a Platformok törlését követően is megőrzésre kerülnek a Szolgáltatás megszüntetéséig. A Felhasználó a mobil platformot bármikor törölheti telefonjáról, illetve törölheti regisztrációját a webes felületen is mely esetben az ahhoz kapcsolódó adatkezelés megszűnik, az adatok az eszközéről törlődnek, de ez a Gondosóra szolgáltatás igénybevétele nem befolyásolja.

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

3.2. Értesítések kezelése és megjelenítése az Platformokban

Az Platformok használata során a Felhasználóknak és a Kontaktszemélyeknek lehetőségük van értesítéseket, jelzéseket beállítani és ezáltal az Platformok működését személyre szabni. Az Platformok elindítását követően alaphelyzetben az értesítések ki vannak kapcsolva, azok működését a beállításokban egy csúszka segítségével lehet szabályozni.

A korábbi értesítések az Platformokban korlátozott ideig érhetőek el, ezt követően az adatok törlésre kerülnek. A Platformokban az értesítések 1 hónapig érhetőek el.

A Felhasználóknak lehetőségük van különböző témájú hírek megküldését kérni, így biztosítva, hogy akiknek az érdeklődése csak bizonyos témákra terjed ki, azt csupán az őt valóban érdeklő információkkal keresse meg a KSZK. A különböző hírek és hírcsoportok összeállítását a KSZK végzi, arra az Adatkezelőnek az informatikai környezet biztosításán túl semmilyen ráhatási nincs, így sem arra, hogy kik kapnak híreket, sem arra, hogy milyen témájúak ezek.

Az adatkezelés célja: a Platformok tekintetében annak biztosítása, hogy az érintettek olyan értesítéseket állíthassanak be, amelyek segítik annak használatát, illetve melyeket a saját szempontjukból hasznosnak találnak.

Az értesítési funkcióhoz kapcsolódóan az Adatkezelő kezeli az érintett beállításait, preferenciáit, valamint egy hónapra visszamenően a küldött értesítéseket. Az értesítések kapcsán megjelenítésre kerül annak dátuma és tárgya.

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

A személyes adatok forrása a Felhasználó, illetve a Kontaktszemély.

Az adatkezelés időtartama: a Felhasználó és a Kontaktszemély értesítési beállításait a Platformok használata során az Adatkezelő folyamatosan kezeli, azonban az értesítési előzmények csupán 1 hónapig elérhetők.

3.3. Bejelentések kezelése és megjelenítése a Platformokban

A Felhasználónak lehetősége van, hogy a Platformokon belül a jelzőeszközzel kapcsolatos visszajelzéseket adjon, így bejelentse annak hibáját (ezen belül akár tartozékot igényeljen), illetve a merülési értesítés szünetelését kérje bejelentés formájában. A Platformokból indított bejelentések adatai elérhetők a Platformok erre szolgáló felületén keresztül is. Meghatalmazással rendelkező Kontaktszemélyek szintén tudnak a Felhasználó nevében bejelentéseket küldeni, illetve merülési értesítés szünetelését kérni.

Az adatkezelés célja a Platformok használata során annak biztosítása, hogy az érintettek a Gondosóra szolgáltatással és a jelzőeszközzel kapcsolatos visszajelzést adhassanak, az esetleges hibákat, észrevételeket bejelenthessék, újabb tartozékokat igényelhessenek.

Kezelt személyes adatok a bejelentésben szereplő és az annak megoldása során keletkező adatok, valamint az ügyszám.

Az adatkezelés a Gondosóra program megvalósítására, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtására vonatkozó közérdekű feladat közbeszerzési szerződéssel összhangban történő végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont; Szocvtv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

A meghatalmazással rendelkező Kontaktszemély a Felhasználó nevében és helyett jogosult nyilatkozatot tenni.

A személyes adatok forrása a Felhasználó, illetve a meghatalmazással rendelkező Kontaktszemély.

A bejelentésekkel kapcsolatos adatokat az Adatkezelő a szerződéshez kapcsolódóan, annak megszűnéséig kezeli az általános adatkezelési tájékoztatóban írtak szerint.

4. Az adatokhoz való hozzáférés, adatfeldolgozás és az adatok továbbítása

4.1. Az adatokhoz való hozzáférés

Az érintett személyes adataihoz az erre munkakörüknél fogva feljogosított munkavállalóink rendelkeznek hozzáféréssel. Valamennyi adatkezelést végző munkatársunk kizárólag azon adatok megismerésére jogosult, és csak olyan mértékben, amely kezelése feltétlenül

szükséges munkakörének, feladatának ellátáshoz. A megismert adatokat minden megismerésre jogosult köteles bizalmasan kezelni, ennek érdekében munkavállalóinkat és adatokhoz hozzáférő harmadik személyeket (adatfeldolgozók munkavállalói) az általuk megismert személyes adatok vonatkozásában titoktartási kötelezettség terheli.

4.2. Adatfeldolgozás

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

Tevékenységünk keretében az alábbi adatfeldolgozókat alkalmazzuk:

- diszpécserközpont szolgáltatásra vonatkozó feladatok és szolgáltatások kialakítása, működtetése, biztosítása – ennek keretében a központi diszpécser szolgáltatás elindítása, a központi diszpécserközpont regisztrációval kapcsolatos szolgáltatásainak és funkcióinak biztosítása, távfelügyeleti szolgáltatások biztosítása:
SOS Központ Zrt. (1037 Budapest, Montevideo utca 3/B.)
- raktárkészlet kezeléséhez használt szoftver szolgáltatója, aki support tevékenysége során hozzáférhet személyes adatokhoz:
L-mobile Hungary Kft. (2330 Dunaharaszti, Rónai György utca 23.)
- telefonos ügyfélközpont üzemeltetéséhez használt ügyviteli szoftver szolgáltatója:
VCC Live Hungary Kft. (1112 Budapest, Balatoni út 2/A. 5. em.)
- a hibabejelentő rendszerrel és hálózati biztonsági eszközökkel kapcsolatos feladatok ellátása:
SYSTREND-HUNGARY Kft. (1143 Budapest, Gizella út 12. b. ép. 3. em. 11.)
- a tömeges SMS szolgáltatás nyújtása:
ONE Magyarország Zrt. (1112 Budapest, Boldizsár u. 2.)
- a Gondosóra szolgáltatással összefüggő informatikai biztonsági ellenőrzésekkel és informatikai biztonsági eseményekkel kapcsolatos feladatok ellátása:
- 2Connect Távközlési Infrastruktúra és Hálózati Szolgáltatások Kft. . (1013 Budapest, Krisztina krt.39)a szolgáltatással összefüggő riporting környezet kialakításában és a menedzsmenti riportok elkészítésében történő közreműködés és kapcsolódó feladatok ellátása:
Appsint Kft. (1139 Budapest, Teve utca 24-28. B. lház. 8. em. 2.)
- az üzenetküldő biztonságának szolgáltatása:
ACPM IT Tanácsadó Zrt. (H-1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.)

4.3. Az adatok továbbítása

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

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

5. Az érintettet megillető jogok

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

5.1. Hozzáféréshez való jog

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

5.2. A helyesbítéshez való jog

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

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

5.3. Törléshez (az „elfeledtetéshez”) való jog

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

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

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

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

5.4. A hozzájárulás visszavonása

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

5.5. Az adatkezelés korlátozásához (zároláshoz) való jog

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

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

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

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

5.6. Tiltakozáshoz való jog

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

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

5.7. A személyes adatokkal összefüggő jogok érvényesítése az érintett halálát követően

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

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

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

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

5.8. Adathordozhatósághoz való jog

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

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

6. Az érintettet megillető jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban kérdése, észrevétele vagy panasa merülne fel, kérjük forduljon hozzánk bizalommal a Tájékoztató 1. pontjában foglalt elérhetőségeink valamelyikén, de érintettként, Ön közvetlenül is élhet panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) elérhetőségei:

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

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

Telefon: +36 (1) 391-1400

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

URL: <http://naih.hu>

Továbbá, ha megítélése szerint személyes adatai kezelésével kapcsolatban Önt sérelem érte, bírósághoz is fordulhat jogai érvényesítése érdekében. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye, vagy az Adatkezelő székhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható. Bíróság kereső: <https://birosag.hu/birosag-kereso>

7. Egyéb rendelkezések

7.1. Személyes adatok továbbítása harmadik országba, vagy nemzetközi szervezethez

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

7.2. Adatbiztonsági intézkedések

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

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

7.3. A Tájékoztató módosítása

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

Jelen adatkezelési tájékoztató 2026. 03.02. napjától alkalmazandó.