

ÜGYFÉLKAPU ELEKTRONIKUS AZONOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2018. szeptember 10.

v2

EREDETI

1



+36 1 459 4200



info@niz.hu



niz.hu

Tartalom

1.	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK	4
1.1.	A szolgáltató neve, címe	4
1.2.	Az ügyfélszolgálat elérhetősége:	4
1.3.	Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság	5
1.4.	A Felügyelet elérhetősége	5
1.5.	A Szolgáltató adatvédelmi tájékoztatójának elérhetősége	6
2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA	7
2.1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere	7
2.2.	Az Általános Szerződési Feltételek hatálya	8
2.2.1.	Személyi hatály	8
2.2.2.	Időbeli hatály	8
2.2.3.	Területi hatály	8
2.3.	Közzététel	8
2.4.	Az Általános Szerződési Feltételek módosítása	8
3.	A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	9
4.	SZOLGÁLTATÁSI IDŐSZAK, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS, ELÉRHETŐSÉG	10
4.1.	Szolgáltatási időszak	10
4.2.	A Szolgáltatás rendelkezésre állása	10
4.3.	A Szolgáltatás elérhetősége	10
5.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE - FUNKCIONALITÁS	11
5.1.	A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei	11
5.2.	A Szolgáltatás Felhasználó általi igénybevételének adminisztratív feltételei	11
5.2.1.	Személyes regisztráció	12
5.2.2.	Regisztráció elektronikus személyi igazolvánnyal	13
5.3.	A Szolgáltatás Igénybe vevő szerv általi igénybevételének adminisztratív feltételei	14
5.4.	Funkcionalitás	14
5.4.1.	Jelszó érvényessége	14

5.4.2.	Elfelejtett jelszó	14
5.4.3.	Ügyfélkapus adatok módosítása	15
5.4.4.	E-mail cím módosítása.....	15
6.	AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK.....	16
7.	A FELHASZNÁLÓI TÁMOGATÁS FELTÉTELEI, VALAMINT A BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE.....	17
7.1.	A Felhasználók részére nyújtott támogatás, a panaszok, bejelentésének módja	17
7.2.	A panaszok kezelésének rendje	17
7.3.	Hibaelhárítás	18
7.4.	Jogviták esetén követendő eljárás	18
8.	A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	19
8.1.	A Szolgáltató felelőssége	19
8.2.	A Felhasználó felelőssége	19
8.3.	Az érintett felek közös felelőssége.....	20
8.4.	A Szolgáltató jogai és kötelességei.....	20
8.4.1.	Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai	20
8.5.	A Felhasználó jogai és kötelességei	20
8.6.	Vis maior.....	21
9.	ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS	22
10.	TITOKTARTÁS.....	23
11.	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK.....	24

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

1.1. A szolgáltató neve, címe

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

1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

- a) Az állampolgári és gazdasági társaságok általi bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése:

Kormányzati Ügyfélvonal:
Magyarországról: 1818
Külföldről: +36 (1) 550-1858
Fax: +36 (1) 550-1819
E-mail cím: ekozig@1818.hu

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

Telefon: +36 (1) 79 55066
Fax: +36 (1) 79 50430
E-mail: ugyfelszolgalat@ugyfelszolgalat.gov.hu

Nyitva tartás: Munkanapokon
Hétfőtől - Csütörtökig: 8:00-16.30 között
Pénteken: 8:00 - 14:00 között

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

- a) Hivatali szakrendszerek csatlakozási igényeinek fogadása:

A szakrendszerek közvetlen ügyfélkapuhoz való csatlakoztatása megszűnt. A szakrendszereket a Központi Azonosítási Ügynökhöz (a továbbiakban: KAÜ) szükséges csatlakoztatni az ügyfélkapus azonosítás biztosításához. A KAÜ

csatlakozás az erre a célra rendszeresített, a KAÜ csatlakozási szabályzat részét képező, aláírt igénylőlap megküldésével lehetséges a KAÜ csatlakozási szabályzat szerinti módon.

- c) A korábban közvetlenül az Ügyfélkapuhoz csatlakozott szakrendszerek vonatkozásában a bejelentések, műszaki támogatás kérése a csatlakozó szervezetek által az alábbi elérhetőségeken és módon történhetnek:

NISZ Technikai Helpdesk (NISZ THD)
E-mail: helpdesk@nisz.hu

1.3. Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság

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

- bármely kormányablakban,
- a Fővárosi Kormányhivatal kerületi hivatalaiban.

Tájékoztató a fogyasztóvédelmi eljárásokkal kapcsolatosan:

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/fogyasztovedelem>

Egyes kiemelt fogyasztóvédelmi feladatok esetében illetékes:

Budapest Főváros Kormányhivatal V. Kerületi Hivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály
1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.
Telefon: +36 (1) 450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

1.4. A Felügyelet elérhetősége

Felügyelet neve:	Elektronikus Ügyintézési Felügyelet
Elérhetőségek:	https://euf.gov.hu/elerhetosegek
Elérhetőség, cím:	1051 Budapest, József Attila utca 2-4.
Levelezési cím:	1903 Budapest, Pf.: 314.
Telefonszám:	+36 (1) 441-1000
E-mail cím:	euf@bm.gov.hu
Internetes honlap címe:	https://euf.gov.hu
Hivatali tárhely:	EUF



NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
Zrt.

H-1081 Budapest, Csokonai utca 3.

1.5. A Szolgáltató adatvédelmi tájékoztatójának elérhetősége

A NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. adatvédelmi tájékoztatója a szolgáltatás internetes honlapján tekinthető meg.



2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA

2.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek vagy ÁSZF) célja, hogy az elektronikus ügyintézésben az online szolgáltatásokhoz való hozzáféréshez szükséges elektronikus azonosítást igénybe vehessék a természetes személyek (Felhasználók), illetve az elektronikus azonosítás lehetőségét az elektronikus ügyintézését biztosító szervek a természetes személyek számára biztosíthassák.

A Szolgáltató az Ügyfélkapu elektronikus azonosítási szolgáltatás (a továbbiakban: Ügyfélkapu vagy Szolgáltatás) révén biztosítja az elektronikus ügyintézésbe történő bekapcsolódáshoz szükséges azonosítási lehetőséget a Felhasználók számára.

Jelen ÁSZF határozza meg a Szolgáltatás igénybevételének általános jogi, műszaki és adminisztratív feltételeit.

Legfontosabb vonatkozó jogszabályok:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR),
- az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: eIDAS Rendelet),
- a Bizottság (EU) 2015/1502 végrehajtási rendelete (2015. szeptember 8.) az elektronikus azonosító eszközök biztonsági szintjeire vonatkozó minimális technikai specifikációknak és eljárásoknak a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 8. cikkének (3) bekezdése szerint történő megállapításáról,
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.),
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról (a továbbiakban: Infotv.),

- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól (a továbbiakban: Eüvhr.),
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről (a továbbiakban: KijelölőR.).

2.2. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya

2.2.1. Személyi hatály

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval bármely, a jelen ÁSZF-ben szabályozott Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan szerződéses jogviszonyba kerülő, a Szolgáltatást a szakrendszeréhez (Központi Azonosítási Ügynökön keresztül vagy közvetlenül) csatlakoztató szervezetre (a továbbiakban: Igénybe vevő), valamint a Szolgáltatást használó természetes személy ügyfélre (a továbbiakban: Felhasználó).

2.2.2. Időbeli hatály

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

2.2.3. Területi hatály

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

2.3. Közzététel

Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató a Szolgáltatás internetes honlapján keresztül mindenki számára elérhetővé teszi.

2.4. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató az ÁSZF módosításokat tartalmazó szövegét a Szolgáltatás honlapján közzéteszi. A Szolgáltató az ÁSZF módosítását az irányadó jogszabályok szerint megküldi az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek (a továbbiakban: Felügyelet) is.

3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

Az Ügyfélkapu az E-ügyintézési tv. 35. § (1) bekezdés b) pontjában nevesített, a magyar Kormány által kötelezően biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás). Az Ügyfélkapu azonosítási szolgáltatás feladata a természetes személy azonosítása az azonosítást kérő online szolgáltatás, szakrendszer felé.

Az Ügyfélkapu elektronikus azonosítási szolgáltatást az veheti igénybe, aki a szolgáltatás igénybevétele érdekében regisztrált, és szerepel a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartásban (a továbbiakban: KÜNY). Az Ügyfélkapu regisztrációjának elengedhetetlen feltétele a Felhasználó személyazonosságának igazolása, a személyt kizárólagosan azonosító személyazonosító adatok hozzárendelése az Ügyfélkapuhoz. Ehhez – amennyiben a Felhasználó nem rendelkezik tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal – személyesen meg kell jelennie valamelyik kormányablakban, okmányirodában vagy egyéb ügyfél-regisztrációs joggal rendelkező szervnél. A Felhasználó az Ügyfélkapu igénybevételére elektronikusan, a tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvány (a továbbiakban: eSzemélyi) használatával is regisztrálhat.

Az Ügyfélkapu esetében a Felhasználó a felhasználói neve és jelszava alkalmazásával azonosítja magát, ez alapján ellenőrzi a Szolgáltató a személyazonosságát.

Az Ügyfélkapu igénybe vételekor az adatok ellenőrzése, adatok beszerzése során a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartást vezető szerv kizárólag az elektronikus azonosítási szolgáltatás lekérdezéséről értesül, annak címzettje ismeretlen marad számára. A technológiai megoldás kizárólag az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv által igényelt adatkérést, az adatkérés által érintett adatokat továbbítja, valamint az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv által megadott adatoknak az ügyfél-regisztrációs nyilvántartásban szereplő adatokkal történő egyezőségét vizsgálja.

A központi azonosítási ügynök (a továbbiakban: KAÜ) központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás szolgáltatója az Ügyfélkapu azonosítást elérhetővé teszi a KAÜ felületén.

Az Ügyfélkapu igénybe vevője díjmentesen jogosult az elektronikus azonosítási szolgáltatáshoz, ill. a KÜNY regisztrációhoz kapcsolódóan biztonságos kézbesítési szolgáltatás és ahhoz tartozó tárhely igénybe vételére.

A KAÜ és a KÜNY-tárhely szolgáltatásnak szintén a NISZ Zrt. a kijelölt szolgáltatója.

A jelen ÁSZF és a Szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit tartalmazó további dokumentumok a Szolgáltatás honlapján érhetők el: ugyfelkapu.gov.hu.

4. SZOLGÁLTATÁSI IDŐSZAK, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS, ELÉRHETŐSÉG

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

4.1. Szolgáltatási időszak

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

4.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltatás éves garantált rendelkezésre állása 98 %.

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

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

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

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

4.3. A Szolgáltatás elérhetősége

A Szolgáltatás elérhető a világ bármelyik pontjáról, az interneten keresztül. A Szolgáltatás a <https://ugyfelkapu.gov.hu> honlapon, illetve a Szolgáltatáshoz csatlakozott szakrendszer vagy a KAÜ szolgáltatás felületén keresztül vehető igénybe.

A Szolgáltatás kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben a Felhasználó jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadta.

5. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE - FUNKCIONALITÁS

A Szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit tartalmazó jelen Általános Szerződési Feltételek és a működésre vonatkozó további tájékoztató dokumentumok a Szolgáltatás honlapján érhetők el.

5.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A Felhasználó részéről a Szolgáltatás igénybevételének nincs külön műszaki feltétele, a Szolgáltatás interneteléréssel rendelkező számítógépről, mobilszekőről használható.

Az Igénybe vevő szerv az Ügyfélkapus azonosítást a saját szakrendszere felületén a KAÜ-höz való csatlakozással biztosíthatja. A részletes műszaki feltételeket a KAÜ fejlesztői csomag, illetve a KAÜ interfész specifikáció tartalmazza.

5.2. A Szolgáltatás Felhasználó általi igénybevételének adminisztratív feltételei

A Kormány által kötelezően biztosított azonosítási szolgáltatások – Ügyfélkapu, részleges kódú telefonos azonosítás, eSzemélyi útján biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatás – igénybe vevőiről a személyazonosság hiteles igazolása érdekében a Kormány által rendeletben kijelölt szerv egységes ügyfél-regisztrációs nyilvántartást (a továbbiakban: Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás vagy KÜNY) vezet.

Az igénybe vevőnek az alábbi nyilvántartások valamelyikében szerepelnie kell:

- a) személyiadat- és lakcímnnyilvántartás,
- b) az elektronikus ügyintézés igénybe vevő külföldi személyek nyilvántartása,
- c) Az a) vagy b) pontban megjelölt nyilvántartásban nem szereplő külföldi természetes személy esetén a központi idegenrendészeti nyilvántartás.

Az ügyfél-regisztrációs nyilvántartást kezelő szerv a regisztrációt megszünteti:

- a Felhasználó kérelmére,
- a Felhasználó halála esetén, valamint
- az elektronikus ügyintézés igénybe vevő külföldi személyek nyilvántartásában szereplő személy esetén az elektronikus ügyintézés igénybe vevő külföldi személyek nyilvántartásába történő regisztrációhoz használt okmány érvényességének lejártával.

A Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartásban való regisztráció a Felhasználó kérelmére csak akkor szűnik meg, ha a Felhasználó eSzemélyivel nem rendelkezik, vagy annak érvényessége megszűnt. Megszűnik a regisztráció akkor is, ha a Felhasználó eSzemélyivel nem

rendelkezik, és az Ügyfélkapu és részleges kódú telefonos azonosítás használatát nem igényelte. A KÜNY vezetésére vonatkozó rendelkezéseket az E-ügyintézési tv. 35. § tartalmazza.

A KijelölőR. a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartást vezető szervként az e-közigazgatásért felelős minisztert jelöli ki. A nyilvántartást vezető szerv és a regisztrációs szervek (pl. kormányablakok, okmányirodák, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal főbb ügyfélszolgálatai, egyes postai ügyfélszolgálatok (AGORA pontok), Magyarország külképviselői) kijelölését a KijelölőR. 7. § tartalmazza.

Az Ügyfélkaput mindaddig használhatja a Felhasználó, ameddig az Ügyfélkapu-regisztrációját meg nem szünteti. Amennyiben a Felhasználó úgy dönt, hogy megszünteti Ügyfélkapu-hozzáférést, úgy azt fokozott gondosság mellett kell megtennie annak érdekében, hogy az Ügyfélkapus azonosítással (is) elérhető kézbesítési tárhelyén tárolt dokumentumai a megszüntetést követően is rendelkezésére álljanak.

5.2.1. Személyes regisztráció

Az Ügyfélkapu-regisztrációhoz személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány (személyazonosító igazolvány, útlevél, 2001. január 1. után kiállított kártya formátumú vezetői engedély) szükséges.

A természetes személyt személyes megjelenése esetén az ügyfél-regisztrációs szerv az általa bemutatott, a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványban szereplő adatok alapján azonosítja. Az ügyfél-regisztrációs szerv a természetes személy hatósági igazolványban szereplő természetes személyazonosító adatait összeveti

- a. a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adataival,
- b. a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban, valamint a c) pontban megjelölt nyilvántartásban nem szereplő külföldi természetes személy esetén a központi idegenrendészeti nyilvántartás adataival,
- c. az elektronikus ügyintézés igénybe vevő külföldi személyek nyilvántartásában szereplő adataival.

A Felhasználónak a regisztráció során meg kell adnia szabadon választott egyedi felhasználói nevét (ha a Felhasználó által kért felhasználói név már létezik, másikat kell választani), továbbá egy elektronikus levélcímet (e-mail cím) is. Ez az e-mail cím szolgál a Szolgáltatóval történő kapcsolattartásra, és erre az email címre kapja meg a Felhasználó az első belépéshez szükséges egyszer használatos kódját.

Amennyiben személyesen indította regisztrációját a Felhasználó, az ügyintéző a személyazonosítást követően hitelesíti regisztrációját. Megkapja választott felhasználói nevét, és miután aláírta az adatlapot, a rendszer elküldi a megadott e-mail címre az egyszer használatos (aktiváló) kódját, amelyet az Ügyfélkapu felületén aktiválnia kell (első belépés). A Felhasználó kap egy példányt az aláírt adatlapból.

Miután elektronikus levélcímére a Felhasználó megkapta egyszeri belépésre jogosító kódját, aktiválnia kell regisztrációját. Az aktiválás során meg kell adnia felhasználói nevét és egyszer használatos kódját, amit ott rögtön meg is kell változtatnia, új jelszót képezve. Az új jelszónak legalább nyolc (8) karakternek kell lennie, nem lehet benne ékezetes betű, "@" karakter, kis- és nagybetű érzékeny, tartalmaznia kell legalább két számot, valamint kis- és nagybetűt egyaránt. A jelszó nem lehet azonos a felhasználói azonosítóval.

A Felhasználónak az aktiválást el kell végeznie a személyes regisztrációt követő 5 napon belül, különben kódja - a biztonsága érdekében – törlődik. Ebben az esetben az Elfelejtett jelszó menüpont segítségével kérhet új kódot.

5.2.2. Regisztráció elektronikus személyi igazolvánnyal

Amennyiben a Felhasználó rendelkezik eSzemélyivel, abban az esetben online módon is regisztrálhat az Ügyfélkapuhoz. A regisztrációt elindítani a Szolgáltatás honlapjának főoldaláról elindulva a „Regisztráció” főmenü „Elektronikus személyazonosító igazolvánnyal regisztrálok” menüpontjában található „Azonosítás indítása” gombra kattintva lehet.

A megjelenő űrlapon meg kell adni az eSzemélyin található, hat számjegyből és két betűből álló okmányazonosítót, majd a regisztrációs kódot. Ez utóbbi az eSzemélyi igénylésekor kapott tizenegy, számjegyből és betűkből álló karaktersorozat.

A helyes adatok megadása után megjelenő űrlapon a Felhasználó személyi adat- és lakcímnnyilvántartásban szereplő természetes személyazonosító adatai (viselt név, születési név, születési hely, születési idő, anyja neve, állampolgárság), valamint a regisztrációhoz használt okmány típusa és száma automatikusan kitöltődnek. Ezek az adatok a felületen nem módosíthatók.

A regisztrációs adatokra vonatkozó részben meg kell adni a Felhasználó választott felhasználói nevét (kis- és nagybetű érzékeny, kizárólag a magyar abc betűiből állhat, minimális hossza 4 karakter, ebből minimum háromnak különböznie kell).

Az „E-mail cím” mezőbe azt a címet kell megadni, amelyet az Ügyfélkapuhoz szeretne használni. Az „E-mail cím megerősítése” mezőbe ugyanezt a címet kell beírni.

Az „Előzetes értesítést kérek okmányaim lejáratáról” mező alapértelmezetten be van pipálva. A szolgáltatás minden Ügyfélkapu-regisztrációval rendelkező állampolgár számára ingyenes és az alábbi okmányok esetében használható:

- kártyaformátumú személyazonosító igazolvány,
- kártyaformátumú gépjárművezetői engedély,
- magánútlevél,
- gépjármű forgalmi engedély (műszaki érvényességi idő szerint).

A regisztráció sikerességéről a Felhasználó üzenetablakban kap tájékoztatást, aktiváló kódját e-mailben küldi el a Szolgáltató.

5.3. A Szolgáltatás Igénybe vevő szerv általi igénybevételének adminisztratív feltételei

Az Igénybe vevő szerv az Ügyfélkapus azonosítást a KAÜ-höz való csatlakozással biztosíthatja, a csatlakozás adminisztratív feltételeit a KAÜ csatlakozási szabályzat tartalmazza.

5.4. Funkcionalitás

5.4.1. Jelszó érvényessége

Az ügyintézés biztonsága érdekében a Szolgáltató két évben maximálja az Ügyfélkapuhoz tartozó jelszó érvényességi idejét.

A Szolgáltató a Felhasználó folyamatos és zavartalan ügyintézésének biztosítása érdekében a jelszó érvényességi idejének lejáratát megelőzően 3 alkalommal - a lejárat előtt 1 hónappal, 1 héttel, valamint a lejárat napját megelőző napon - figyelemfelhívó levelet küld a Felhasználó részére az Ügyfélkapu nyilvántartásban kezelt e-mail címre abból a célból, hogy a Felhasználó új jelszavát a megadott határidőn belül rögzíthesse.

Amennyiben a Felhasználó a jelszavát a lejáratot követő 60 napon belül nem módosítja – bár regisztrációja továbbra is él – a hozzáférése inaktívvá válik. Ebben az esetben kizárólag személyesen aktiváltathatja hozzáférést bármelyik regisztrációs szervnél.

5.4.2. Elfelejtett jelszó

Amennyiben a Felhasználó elfelejtette jelszavát, a szolgáltatás "Elfelejtett jelszó" oldalán (<https://ugyfelkapu.gov.hu/elfelejtett-jelszo>) kérhet új jelszót.

Ehhez a Felhasználónak ki kell töltenie az Elfelejtett jelszó online űrlapot, ahol meg kell adnia pontos felhasználói nevét és az Ügyfélkapuhoz regisztrált e-mail címét. (Ha időközben a megváltoztatta e-mail címét, akkor az új címet kell megadnia.) A helyes adatok megadása esetén a Szolgáltató a megadott e-mail címre küld egy új, egyszer használatos kódot, amit legegyszerűbben a levélben található link segítségével aktiválhat a Felhasználó.

5.4.3. Ügyfélkapus adatok módosítása

Amennyiben a Felhasználó regisztrációs adatlapon megadott személyazonosító adataiban (név, állampolgárság stb.) változás következik be, vagy meg szeretné változtatni felhasználói nevét, azt a regisztrációs szerv előtt, személyesen jelentheti be.

5.4.4. E-mail cím módosítása

A Felhasználó az e-mail címét az Ügyfélkapu honlapján való bejelentkezés után a Szolgáltatás Adminisztráció oldalán változtathatja meg.

6. AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

Az Ügyfélkapu-regisztráció pénzügyi feltételeit a regisztrációs szervek határozzák meg.

A Szolgáltató díjmentesen biztosítja a Szolgáltatás használatát a Felhasználók, valamint a szakrendszerek KAÜ-n keresztüli csatlakoztatásához az E-ügyintézési tv. 25 § (9) bekezdés szerinti elektronikus ügyintézés biztosító szervek számára.

A Szolgáltató a Szolgáltatást a szakrendszerek KAÜ-n keresztüli csatlakoztatásához az E-ügyintézési tv. 42/A. § szerinti elektronikus ügyintézés nem biztosító szervek (a továbbiakban: piaci szereplők) számára az Eüvhr.-ben meghatározott módon nyújtja, az Eüvhr. 68/A. § (2) bekezdés szerinti szervek számára díjmentesen, az egyéb piaci szereplők számára a 2. melléklet szerint megállapított díj megfizetése ellenében.

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

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

A Felhasználói bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése ügyében kizárólag jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken, és módon történhetnek.

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

A Szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltató nem nyújt személyes ügyfélszolgálat szolgáltatást. A regisztrációs szervek biztosítanak személyes ügyfélszolgálatot.

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

7.2. A panaszok kezelésének rendje

A Szolgáltatással kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és panaszokat az ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségekre kérjük eljuttatni.

A bejelentés/panasz kézhezvételétől/beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató írásban köteles válaszolni a bejelentőnek. A Szolgáltató a válaszadáshoz szükséges információk megadását kérheti a bejelentőtől.

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

Fentiekén túl, a Felhasználó a Kormányzati Ügyfélvonal (a továbbiakban: KÜ) útján bejelentéssel (panasszal, kifogással) élhet, ha

1. véleménye szerint adatainak kezelésével kapcsolatban sérelem érte, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, illetve
2. jogszabályba ütköző adatkezelést észlel.

A Felhasználó egyes jogainak gyakorlását a KÜ a személyazonosság megfelelő igazolásához kötheti.

7.3. Hibaelhárítás

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

7.4. Jogviták esetén követendő eljárás

A Felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy a Szolgáltatás igénybevételeből eredő jogvitákat mindenkor megkísérlik békés úton, tárgyalással rendezni.

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

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos európai uniós és magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyv, az eIDAS Rendelet, illetve az adatvédelmi jogszabályok – GDPR, Infotv. – rendelkezéseire.

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

8. A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

8.1. A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató felelőssége az általa okozott károkra terjed ki.

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

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

Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a Felhasználó által használt elektronikus levelezőrendszer működőképességére, valamint az általa megadott e-mail cím, és az általa megadott e-mail címhez tartozó postafiók befogadóképességének megfelelőségére. A Szolgáltató kizárja felelősségét minden olyan esetben, amennyiben a Szolgáltató teljesítésének megghiúsulása arra vezethető vissza, hogy az Igénybe vevő, ill. a Felhasználó által megadott e-mail cím nem működik vagy a postafiók telített, vagy az Igénybe vevő szakrendszere nem működik, afelett az Igénybe vevőnek rendelkezési joga nincs.

A Szolgáltató vagyoni és nem vagyoni felelőssége a Felhasználó felé a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) vonatkozó szabályai szerint áll fenn.

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

8.2. A Felhasználó felelőssége

Kizárólag a Felhasználó felel az általa megadott elektronikus levelezőrendszer működőképességért, az általa megadott e-mail cím megfelelőségéért, az általa megadott e-mail cím postafiókjának befogadóképességének megfelelőségéről.

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

Az azonosítók nem megfelelő biztonságú kezeléséből, valamint a téves vagy nem létező elektronikus levelezési címből származó kockázatot a Felhasználó viseli, az ebből eredő következmények elhárítása a felhasználó felelőssége.

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

8.3. Az érintett felek közös felelőssége

Kárenyhítési kötelezettség terheli a Szolgáltatásban érintett valamennyi résztvevőt.

8.4. A Szolgáltató jogai és kötelességei

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során az általában elvárható gondosság mellett az ÁSZF-ben foglaltakat köteles betartani. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hatályos vonatkozó jogszabályok, valamint a mindenkor ÁSZF-ban meghatározottak szerint jár el.

A Szolgáltató, amennyiben a Szolgáltatás igénybevételének akadálya van, erről értesíti a Felhasználót.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét korlátozni/megtagadni az Felhasználók vonatkozásában, akik a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztetik.

A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott, illetve tudomására jutott adatokat – jogszabályi kötelezettséget és jelen ÁSZF-ben megadott eseteket kivéve – harmadik személynek kizárólag az érintett személyek beleegyezésével adhatja át.

8.4.1. Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai

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

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

8.5. A Felhasználó jogai és kötelességei

A Felhasználó jogosult arra, hogy a jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között a Szolgáltatást igénybe vegye.

A Felhasználó jogosult arra, hogy kezelt adatainak szükség szerinti helyesbítését vagy módosítását kérje, akár személyesen, akár elektronikus úton. Amennyiben az ügyfél személyes adatainak módosítását, helyesbítését a regisztrációs szervnél kezdeményezi, az azonosítás a természetes személyazonosító adatok segítségével történik.

A Felhasználó köteles az Ügyfélkapu szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

A Felhasználónak a felhasználói nevét és jelszavát védenie kell a jogosulatlan hozzáféréstől, elektronikus levelezési címének helyességét fenn kell tartania.

8.6. Vis maior

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

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

9. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

Szolgáltató és a Felhasználó a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos, valamint a Szolgáltatás során tudomására jutott adatokat a GDPR-ban, valamint az Infotv.-ben foglaltaknak megfelelően kezeli.

Az Ügyfélkapu azonosítási szolgáltatás vonatkozásában Adatkezelőnek a KÜNY-t vezető szerv, azaz az e-közigazgatásért felelős miniszter minősül. Az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatást és az érintetti jogok gyakorlását az Adatkezelő (Belügyminisztérium) biztosítja.

A KÜNY-t vezető szerv az E-ügyintézési tv. 35. § (14) bekezdés szerint a természetes személy adatait a regisztráció megszűnését követő 5 év elteltével zárolja, ezt követően azokat kizárólag az elektronikus azonosítás hitelességének visszavezethetősége, a polgárok jogai és jogos érdekeinek védelme érdekében a regisztráció megszűnését követő 20 évig kezelheti.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során a 7.2 alpontban ismertetett Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartást vezető szerv, a GDPR rendelet 4. cikkének 8. pontja szerinti adatfeldolgozójaként jár el. Szolgáltató további adatfeldolgozót kizárólag a Csatlakozott Szervezet előzetes írásbeli hozzájárulása esetén, illetőleg a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint vehet igénybe.

A Szolgáltató az adatok védelme során a GDPR rendelet 32. cikkében és az E-ügyintézési tv. 36.§-37. §-ban (és az arra visszautaló 38. § (4) bekezdésben) foglaltaknak megfelelően jár el.

A KÜNY, ill. a személyes adatok kezelésének célja az Ügyfélkapu kapcsán

- az érintett személy azonosításához szükséges adatok és technikai azonosítók közhiteles kezelése az elektronikus azonosítási szolgáltatás hiteles biztosításához és mások jogának vagy jogos érdekének védelme érdekében;
- a Felhasználó Ügyfélkapu létesítéséhez és használatához kapcsolódó azonosítása;
- az Ügyfélkapu, valamint az elektronikus ügyintézési szolgáltatások technikai működtetése.

10. TITOKTARTÁS

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

Nem minősül az üzleti titokvédelemi kötelezettségek sérelmének

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

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

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

11. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK

ÁSZF: jelen Általános Szerződési Feltételek.

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

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

Felhasználó (végfelhasználó): A Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy.

Felügyelet: Elektronikus Ügyintézési Felügyelet.

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

Igénybe vevő: A Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vételére megállapodást kötött, a Szolgáltatást a szakrendszeréhez csatlakoztató szervezet. (A Szolgáltatás igénybe vételére irányuló jogviszony a Szolgáltató és az Igénybe vevő között áll fent.)

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

Kritikus időszak: azon időszak, amikor a rendszer terhelése, igénybevétele kiemeltebb.

Kiesési idő: az az időszak, amelyben a szolgáltatás ideiglenesen nem vehető igénybe.

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

Pp.: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény.

Szakrendszer: a Szolgáltatás igénybe vétele során a Felhasználó és a Szolgáltató között elhelyezkedő rendszer. (A Felhasználó a Szolgáltatást a Szakrendszeren keresztül veszi igénybe, a Szakrendszer kapcsolódik közvetlenül a Szolgáltatást megvalósító rendszerhez. A Szakrendszer kapcsolódását az adott Szolgáltatás Csatlakozási kézikönyve tartalmazza.) A Szakrendszer szállítójával az Igénybe vevő áll szerződéses kapcsolatban.

KEÜSZ: központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

SZEÜSZ: szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

Szolgáltatás: az E-ügyintézési tv. 35. § (1) bekezdés b) pontja szerinti ügyfélkapu, Kormány által kötelezően biztosítandó elektronikus azonosítási szolgáltatás.

Szolgáltató: a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.;

Természetes személyazonosító adatok: a természetes személy családi és utóneve, születési családi és utóneve, a születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve;

Üzemzavar: az elektronikus úton történő kapcsolattartása során felmerült, az elektronikus kapcsolattartás eszközéül használt informatikai rendszer átmeneti vagy tartós meghibásodása, valamint karbantartásának időtartama, ami miatt az informatikai rendszerek nem tudják biztosítani az elektronikus tájékoztatást, az elektronikus úton történő kapcsolattartást, valamint az elektronikus irat feltöltését, letöltését, továbbítását.