



**POSTAI AGORA SZOLGÁLTATÁSOK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

1.	RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI	3
1.1.	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	3
1.2.	A KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI	3
1.3.	INTERNETES ELÉRHETŐSÉG	3
1.3.1.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	3
1.3.2.	-	3
1.4.	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
1.5.	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK.....	4
1.6.	AGORA SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	6
1.7.	ÁLTALÁNOS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEK.....	7
1.8.	SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS	7
1.9.	AZ AGORA SZOLGÁLTATÁS DÍJA	7
1.10.	REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS	7
1.11.	FELELŐSÉG, KÁRTÉRÍTÉS	8
1.12.	ADAT- ÉS TITOKVÉDELEM.....	9
1.13.	JOGVITÁK RENDEZÉSE.....	10
2.	RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK.....	10
2.1.	ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEK.....	10
2.2.	SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	11
2.3.	SZOLGÁLTATÓ JOGAI	12
2.4.	IGÉNYBEVEVŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	12
2.5.	ÖNÁLLÓAN IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	12
2.5.1.	AGORA – KIOSZK (terminál) szolgáltatás.....	12
2.5.2.	WIFI elérés.....	13
2.6.	KIHELYEZETT ÜGYINTÉZÉSI PONT SZOLGÁLTATÁS.....	13
2.6.1.	Ügyfélkapu ügyintézés	13
2.6.2.	Nyomtatás, szkennelés	13
2.6.3.	Nyomtatványok továbbítása	13
2.6.4.	Időpontfoglalás.....	14
2.6.5.	Tájékoztatás.....	14
2.6.6.	Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás	15

1. RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

Név: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság
 Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
 Szolgáltató címe: 1540 Budapest
 Cégjegyzékszám: 01-10-042463

1.2. A KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

	Lakossági ügyfélszolgálat
Személyes ügyélfogadás	Budapest X. ker Üllői út 114.-116.
Szolgáltató levelezési címe	3512 Miskolc
Telefonszám	06-1-767-8282
Faxszám	06-46-320-136
E-mail	ugyfelszolgalat@posta.hu
Telefonos, ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között.
Személyes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 8-17 óra, csütörtökön 8-20 óra, pénteken 8-16 óra között.

1) Az ügyfélszolgálat további elérhetőségei az [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#) oldalon találhatóak.

1.3. INTERNETES ELÉRHETŐSÉG

1.3.1. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1) A Postai Agora Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) megtalálhatóak a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) honlapján ([ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK](#)), a szolgáltatáshoz kötődő Postai Agora Mobil Alkalmazás Felhasználási Feltételei (a továbbiakban: Felhasználási Feltételek) pedig a mobil alkalmazásban.

1.3.2. -¹

1.4. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1) A Szolgáltató az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV.21.) Korm.rendelet, valamint egyes közszolgáltatást vagy általános gazdasági érdekű szolgáltatást végző szervezettel kötött közszolgáltatási megállapodás alapján, mint kijelölt szolgáltató az Új Széchenyi Terv Elektronikus Közigazgatási Operatív Program (a továbbiakban: EKOP) Szolgáltatói Agora projekt (a továbbiakban: Projekt) keretén belül Agora-KIOSZK szolgáltatást, WIFI elérési szolgáltatást, Egyéb kihelyezett szolgáltatást és

¹ Hatályát vesztesse 2018. május 25-én.

Tájékoztatási szolgáltatást (a továbbiakban külön-külön és együttesen úgy is mint, Agora Szolgáltatás{ok}) nyújt.

2) Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Postai Agora szolgáltatás igénybevevőjére (a továbbiakban: Igénybevevő).

3) A Szolgáltató jelen ÁSZF módosítását annak hatálybalépését megelőzően legalább 8 (nyolc) naptári nappal korábban honlapján közzéteszi.

4) A Szolgáltató a Szolgáltatásokat jelen ÁSZF, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény végrehajtási rendeleteiben foglalt szabályoknak megfelelően nyújtja. Jelen ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott Agora Szolgáltatások és egyes az Agora szolgáltatásokat kiegészítő szolgáltatások igénybevétele céljából egyoldalúan az Igénybevevő közreműködése nélkül előre meghatározott szabályait tartalmazza.

5) Az Agora Szolgáltatásokra különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- a) 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról;
- b) 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- c) ⁻²
- d) 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (a továbbiakban: Ákr.);
- e) 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről;
- f) Európai Parlament és a Tanács (EU), 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 szóló 2016/679 rendelete (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet);
- g) ⁻³
- h) 84/2012. (IV.21.) Korm.rendelet az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről;
- i) ⁻⁴
- j) Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- k) az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüt.);
- l) 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól
- m) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2014. július 23-i 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: eIDAS Rendelet).

5/A) ⁻⁵

6) Jelen ÁSZF-ben használt kifejezések a szavak általános jelentésével bírnak, kivéve az ÁSZF „Fogalmak, Meghatározások” címe alatt definiált fogalmakat, amelyek az ott megadott jelentéssel bírnak.

1.5. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK

1) **Agora-KIOSZK:** postai ügyféltérbe kihelyezett számítógép (terminal), melyen keresztül időben és tartalomban korlátozott internetelérés biztosítva van.

² Hatályát veszítette 2017. március 21-én.

³ Hatályát veszítette 2018. március 22-én.

⁴ Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

⁵ Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

2) **ÁSZF**: jelen Általános Szerződési Feltételek a Postai Agora szolgáltatások nyújtására, amely a törzsszövegből és mellékletekből áll.

3) **Fokozott biztonságú elektronikus aláírás** (eIDAS Rendelet szerint): elektronikus aláírás, amely

- a) alkalmas az aláíró azonosítására;
- b) egyértelműen az aláíróhoz köthető;
- c) olyan, elektronikus aláírás létrehozásához használt adatok felhasználásával hozzák létre, amelyeket az aláíró nagy megbízhatósággal kizárólag saját maga használhat, és
- d) a dokumentum tartalmához olyan módon kapcsolódik, hogy minden – az aláírás elhelyezését követően a dokumentumon tett – módosítás érzékelhető.
- e) ⁻⁶

3/A) **Minősített elektronikus aláírás** olyan – fokozott biztonságú – elektronikus aláírás, amelyet az aláíró biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel hozott létre és amelynek hitelesítése céljából minősített tanúsítványt bocsátottak ki.

4) **Hivatali tárhely**: a hivatali tárhely a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer. A hivatali tárhelyen keresztül az igénybevevő szervezetek hitelesen tudnak fogadni elektronikus üzeneteket, illetve a hivatalok elektronikus üzenetei a hitelesen azonosított ügyfelekhez (állampolgár vagy hivatal) eljuttathatók.

Hivatali tárhelyet azon szervezetek használhatnak, akik csatlakoznak a központi rendszerhez.

5) **Igénybevevő**: az a meghatározott természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, aki/amely igénybe veszi a Postai Agora szolgáltatást.

6) **Kihelyezett ügyintézési pont**: jelen ÁSZF szerint meghatározott szolgáltatások nyújtására feljogosított szervezet.

7) **Közszolgáltatási szerződés**: a „Kihelyezett ügyintézési pont szolgáltatások” biztosítására megkötött szerződés a Megrendelő és a Szolgáltató között, melynek előzménye az EKOP keretén belül megvalósuló 2.1.20.-2012-2012-0001. számú, Postai Agora Projekt.

8) **Közösségi szolgáltatás**: az ügyfelek hozzáférhetnek az internet használatára szolgáló eszközökhöz, ügyintézési segítséggel nyomtatási-szkennelési szolgáltatásokhoz, illetve az intézmény területén ingyenes vezeték nélküli internethálózathoz.

9) **Megrendelő**: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, amely a Szolgáltatót a „Kihelyezett ügyintézési pont” szolgáltatások biztosítására megbízza.

10) **Minősített elektronikus aláírás**: (eIDAS Rendelet szerint): olyan, fokozott biztonságú elektronikus aláírás, amelyet minősített elektronikus aláírást létrehozó eszközzel állítottak elő, és amely elektronikus aláírás minősített tanúsítványán alapul.

10/A) ⁻⁷

11) **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.

⁶ Hatályát veszítette 2017. március 21-én.

⁷ Hatályát veszítette 2017. március 21-én.

12) **Postai Agora szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott kihelyezett ügyintézési szolgáltatás, amelynek keretében természetes személyek a kijelölt postai szolgáltatóhelyeken elérhetik a jelen ÁSZF 1.4. pontjában meghatározott, illetve a 2. részben szabályozott Kihelyezett ügyintézési pont, KIOSZK, WIFI elérés, valamint Ügyfélkapu ügyintézési és Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatást.

13) **Postai Agora ügyintéző:** Kihelyezett ügyintézési ponton Postai Agora szolgáltatás nyújtását végző munkavállaló.

14) **Regisztrációs szerv:** Ügyfélkapu létesítésére, az azonosításhoz szükséges adatok egyezőségének ellenőrzésére, és annak tanúsítására jogszabályban feljogosított szolgáltató szervezet.

15) **Szolgáltató:** a Postai Agora szolgáltatást jelen ÁSZF alapján nyújtó, az 1. pont szerinti Szolgáltató.

16) **Ügyfélkapu ügyintézői szolgáltatás:** A Szolgáltatónál személyesen történő ügyfélkapu ügyintézés teljes funkcionalitással (ügyfélkapulétesítés, ügyfélkapu aktiválás, adatmódosítás, megszüntetés, törlés, lekérdezés).

17) **WIFI:** postai szolgáltatóhely beltérében valamint az adottságainak függvényében a postai szolgáltatóhely épületének meghatározott hatótávolságában, sávszélességben és tartalomban korlátozott, az Igénybevevő tulajdonában lévő eszközzel időkorlátozás nélkül igénybevehető, publikus internet biztosítása.

18) **Posta Agora Mobil Alkalmazás:** (a továbbiakban: Mobil Alkalmazás) a Mobil Alkalmazás segítségével a felhasználók helytől függetlenül is hozzáférhetnek az Agora Pontokon elérhető, meghatározott információkhoz. A Mobil Alkalmazás elérhető és ingyenesen letölthető a Google Play, az iTunes és a Windows Phone áruházból.

19) **Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás:** A Rendelkezési nyilvántartás a természetes személyek, egyéni vállalkozók, gazdálkodó szervezetek és egyéb nem természetes személyek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván, és az arra jogosultak felé ezt szolgáltatásként megismerhetővé teszi. Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 3. § (2) bekezdés e) alpontja szerint az ügyfél ügyintézési rendelkezést az állandó postai szolgáltatóhelyeken tehet.

20) -⁸

21) **Időszaki értesítés:** Az ügyfél ügyintézési rendelkezésében – a jogszabályi keretek között – meghatározhatja azon hatóságok és elektronikus ügyintézesek, cselekmények körét, amelyekre vonatkozóan értesítést kíván kapni. A Szolgáltató meghatározott időszakonként összesítve, egy vagy több meghatározott értesítési címen tájékoztatja az Igénybevevőt arról, hogy részére elektronikus nyilatkozatot vagy papír alapú iratot kézbesítettek. Az Igénybevevő kérheti, hogy a hatóság a tájékoztatásban valamennyi adattovábbítás tényét feltüntesse. Emellett rendelkezésében meghatározhatja az értesítés küldésének időszakát, valamint az értesítés helyét.

1.6. AGORA SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

1) Az Agora Szolgáltatást a Szolgáltató ahol ez értelmezhető, a közigazgatási hatóságok (a továbbiakban: Közigazgatási hatóság) nevében az Igénybevevő számára végzi.

⁸ Hatályát veszítette 2018. március 22-én.

2) Szolgáltatás helye:

A Szolgáltatói Agora szolgáltatást az **1. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt postai szolgáltatóhelyeken, a a postai szolgáltatóhely teljes nyitvatartási ideje alatt lehet igénybe venni, kivéve a WIFI elérés szolgáltatást, mely a helyi adottságoktól függően a postai szolgáltatóhely épületének vonzaskörzetében is igénybe vehető időkorlátozás nélkül.

3) Szolgáltató az Agora szolgáltatások nyújtásához közreműködőt (a továbbiakban: Közreműködőt) vehet igénybe, aki e tevékenységét a Szolgáltató nevében, javára és felelősségére végzi.

4) A Postai Agora szolgáltatás nem minősül közigazgatási eljárásnak.

1.7. ÁLTALÁNOS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEK

1) A Szolgáltató és az Igénybevevő a szolgáltatás nyújtása és igénybevételével kapcsolatban kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

1.8. SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS

1) A Szolgáltató átmenetileg szüneteltetheti az Agora szolgáltatást

- a) a hálózatában tett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából, továbbá
- b) áramszünet illetve a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges berendezések meghibásodása miatt
- c) egyéb havária esetek következtében történő zárvatartás miatt (pl.: árvíz) is.

2) A Szolgáltató az üzemfenntartási munkákat előre tervezetten úgy végzi el, hogy azok az Agora szolgáltatások igénybevételét lehetőség szerint ne érintsék. A WIFI elérésben felmerült hiba esetén a javítás – amennyiben a felmerülés időpontja munkaszüneti napra esik – a következő munkanapon kezdődik meg.

1.9. AZ AGORA SZOLGÁLTATÁS DÍJA

1) Az Agora szolgáltatás igénybevétele az alábbi kivétellel díjtalan:

A második és minden további ügyfélkapus regisztrációért "kapunként" az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (Itv.) alapján, az általános tételű eljárási illetékkel megegyező összegű regisztrációs díjat kell fizetni. A díjat a Postai Agora Szolgáltató helyen rendelkezésre álló készpénzátutalási megbízáson kell befizetni a szolgáltatás igénybevételekor.

1.10. REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS

1) A Panasz olyan bejelentés, amelyben az Igénybevevő azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Agora szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy jelen ÁSZF-ben foglaltaknak.

2) Panasz a Szolgáltatás kezdeményezésének napjától sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

3) Az Igénybevevő személyesen a kijelölt Szolgáltató helyeken történő ügyintézés során teljes nyitvatartási időben, mobilpostánál a kijelölt elérhetőségi ponton történő tartózkodás időtartamában jelezheti panaszát.

4) A telefonon és elektronikus úton (ugyfelszolgalat@posta.hu, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT) az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat a Szolgáltató rögzíti, erről az Igénybevevőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a Szolgáltató 5 évig megőrzi, és a felhasználó kérésére, díjmentesen, a felhasználó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül

- a) biztosítja az 1.2. pont szerinti ügyfélszolgálatain a hangfelvétel meghallgatását;
- b) rendelkezésre bocsátja – hangfelvételenként legfeljebb egy alkalommal – a hangfelvételtől készült elektronikus másolatot.

5) A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja. A panaszokról valamint azok kezelési módjáról elektronikus nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 5 évig őrzi.

6) A panaszok nyilvántartásba vételének időpontja, a szóban tett panasz esetében a panasz közzétételének napja, az írásbeli panasz esetén a Szolgáltatóhoz érkezés napja.

7) Amennyiben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztónak minősülő⁹ Igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, az Igénybevevő a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint ILLETÉKES JÁRÁSI HIVATAL-hoz fordulhat a panaszával, reklamációjával kapcsolatban.

8) A panasszal kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Igénybevevő¹⁰ a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes BÉKÉLTETŐ TESTÜLET-hez is fordulhat. A Posta székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

1.11. FELELŐSSÉG, KÁRTÉRÍTÉS

1) A Szolgáltató felelősséget vállal a dokumentumok átvétele, továbbítása során felmerülő, a nem teljesítésből, hibás teljesítésből és késedelmes teljesítésből eredő károkért. A Szolgáltató kártérítési felelősségének felső határa: 50.000 Ft. A Szolgáltató ezen kártérítési felelősségére a Ptk. általános szabályai az irányadók, az ügyfelek vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt vagyoni előny kivételével. A Szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra (Ptk. 2:52. §), valamint személyiségi jogsértésből eredő kár (Ptk. 2:53. §) megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói (Ptk. 2:51. §) sem. Az e bekezdés alapján felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek.

2) A Szolgáltató mentesül a szolgáltatások hibás, késedelmes- vagy nem teljesítéséért való felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a szolgáltatásokkal összefüggő kötelezettsége teljesítését tevékenysége körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior), jogszabályban, közösségi jogi aktusban előírt rendelkezések zárták ki. Nem felel továbbá a jelen ÁSZF

⁹ Az 1997. évi CLV. törvény 2.§ a) pont szerinti fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

¹⁰ A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a fentiekben túl fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

2.5.1. pont 7. pontjában bekövetkezettek esetén történt adatvesztés miatt, a 2.5.1. 9. és 11. pontjában előírtak figyelmen kívül hagyása okán bekövetkezettek miatt, az irányításán kívül eső események okán bekövetkezett károkért, különösen: az üzemzavarból; az információtovábbítási késedelemből adódó; vírusok által okozott; a használt gépek meghibásodása; a szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő; rosszul megadott adatokból adódó károkért.

3) A Szolgáltató a hatósági weblapokról letöltött és kinyomtatott űrlapok hatályosságáért, azok frissítéséért nem felel, a hatóságoktól kapott információkért, illetve a tájékoztatás tartalmának felhasználásából, értelmezéséből keletkező jogkövetkezményekért felelősséget nem vállal.

1.12. ADAT- ÉS TITOKVÉDELEM

1) A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások nyújtása során az adatok feldolgozását, a jelen pontban az alábbi szolgáltatások tekintetében rögzített speciális rendelkezések és az Általános Adatvédelmi Rendeletben foglaltak együttes figyelembe vételével végzi.

- a) Az **Ügyfélkapu ügyintézési eljárás** keretében a Szolgáltató az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet informatikai rendszerében és felügyelete mellett a jelen ÁSZF **5. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározott adatokat a hivatkozott mellékletben megjelölt adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint dolgozza fel az érintett kérelmére, kezdeményezésére kizárólag az ügyfélkapu jogosultság kezelése, az érintett azonosítása céljából.
Az adatok az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezetnek kerülnek átadásra és azokat az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet informatikai rendszeréhez hozzáférési jogosultsággal rendelkező szervezetek, hatóságok ismerhetik meg, kizárólag az ügyfélkapu jogosultság kezelése, az érintett azonosítása céljából.
- b) A Magyar Államkincstár **nevében közvetített ügyek** esetében a Szolgáltató a Magyar Államkincstár rendszerében és felügyelete mellett dolgozza fel az érintett személyek adatait az érintett kérelmére, kezdeményezésére kizárólag a jelen ÁSZF **6. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározott ügyek ellátása céljából. A Szolgáltató az adatokat az ügyfél rendelkezése alapján a rögzítés illetve a kérelem státuszának lekérdezése időtartamára végez műveleteket, a papír alapú kérelmeket, dokumentumokat maximum 1 hónapig elzárva tárolja és 1 hónapon belül az illetékes megyei kormányhivatal részére megküldi.
- c) Az **Agora-KIOSZK szolgáltatás** igénybevételéhez kapcsolódóan a Szolgáltató személyes adatokat nem kezel. A Szolgáltató a KIOSZK szolgáltatáson keresztül elérhető ügyintézési lehetőségek elérésének biztosítása és a KIOSZK szolgáltatással kapcsolatos technikai hibák elhárítása érdekében, továbbá a KIOSZK szolgáltatás ügyfél általi igénybe vételére vonatkozó statisztika lehetőségének biztosítása és a KIOSZK szolgáltatás felhasználási jellemzőinek figyelemmel kísérhetősége érdekében az üzemeltetési és böngészési információkat 3 hónapig átmenetileg tárolja, azt követően az adatok automatikusan törlésre kerülnek.
- d) A **Rendelkezési nyilvántartás** szolgáltatás keretében az Igénybevevő által megadott adatokat a Szolgáltató a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: NISZ), mint nyilvántartó szerv rendszerében és felügyelete mellett dolgozza fel az érintett kezdeményezésére az Eüt. 22. §-a valamint az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 3. § (2) bekezdésének e) alpontja értelmében, a kizárólag a jelen ÁSZF **9. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározottak ellátása, az érintett azonosítása, rendelkezéseinek nyilvántartása céljából. A Szolgáltató az adatokon az ügyfél rendelkezése alapján a rögzítés, illetve a kérelem státuszának lekérdezése

időtartamára végez műveleteket, a papír alapú ügyintézési rendelkezést 5 évig helyben tárolja. Az adatok NISZ által történő kezelésére az Eüt. 36.§ és 37.§-ban foglalt adatkezelési rendelkezések irányadók.

- 2) A személyes adatokat kizárólag a Szolgáltatónak a szolgáltatásban közreműködő munkavállalói, Közreműködői ismerhetik meg és kizárólag csak a szolgáltatások nyújtásához szükséges mértékig.
- 3) -¹¹
- 4) -¹²
- 5) A Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját és Közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a Szolgáltatóval azonos módon terheli adat és titokvédelmi kötelezettség, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.
- 6) A Szolgáltató megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítja az Agora szolgáltatások teljesítése során birtokába jutott személyes adatok illetéktelen személyek elleni védelmét.
- 7) A Szolgáltató a **WIFI szolgáltatás** keretében személyes adatot nem kezel, kizárólag az egyes honlapok látogatottságát rögzíti statisztikai célból, úgy, hogy a rögzített honlapadatokat a Szolgáltató semmilyen olyan más adathoz nem köti, amely alapján a felhasználó személye azonosítható lenne. A naplófájlokról készült statisztika és a napló-állományok tárolásra és archiválásra kerülnek a Szolgáltató szerverén.
- 8) A Szolgáltató a **kereső tevékenység bejelentése szolgáltatás** keretében az érintettre vonatkozó személyes adatot nem rögzít, nem tart nyilván, a szolgáltató tevékenysége kizárólag a formanyomtatvány átadására és kitöltésének segítésére terjed ki.
- 9) A Szolgáltató a **tájékoztatási szolgáltatása** keretében az érintettre vonatkozó személyes adatot nem rögzít, nem tart nyilván.
- 10) -¹³

1.13. JOGVITÁK RENDEZÉSE

1) A Szolgáltató és az Igénybevevő minden, a szerződésből származó vitás kérdést megpróbálnak békés úton, a másik fél jogos érdekének figyelembevételével rendezni. Amennyiben a Szolgáltató és az Igénybevevő 30 napon belül nem tudnak megegyezni a vitás kérdésekben, a jogviták eldöntésére az általános szabályok szerint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.

2. RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK

2.1. ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEK

- 1) Az Agora szolgáltatások igénybevételére az **1. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt postai szolgáltatóhelyeken van lehetőség.
- 2) Az igénybevétel módja szerint az egyes szolgáltatáscsoportokat a következők szerint lehet igénybe venni:

¹¹ Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

¹² Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

¹³ Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

Szolgáltatáscsoport	Postai Agora ponton igénybevétel módja
Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyintézői közreműködéssel
Rendelkezés nyilvántartás	Ügyintézői közreműködéssel
Közigazgatási ügyek	Ügyintézői közreműködéssel, KIOSZK-on önállóan, illetve saját eszközzel önállóan
Időpontfoglalás	Ügyintézői közreműködéssel, KIOSZK-on önállóan, illetve saját eszközzel önállóan
Nyomtatás, szkennelés	Ügyintézői közreműködéssel
WIFI szolgáltatás	Saját eszköz használatával önállóan
Könyvtári szolgáltatás	KIOSZK-on, saját eszköz használatával önállóan
Jegyvásárlás	KIOSZK-on, saját eszköz használatával önállóan
Közösségi ügyek	KIOSZK-on önállóan illetve saját eszközzel önállóan

3) Amennyiben a Postai Agora ponton a 2) bekezdés szerint ügyintézői közreműködéssel igénybevehető szolgáltatások esetében a latin betűket nem ismerő vagy nem felismerő (olvasni nem tudó), továbbá az írásában gátolt (írni nem tudó) Igénybevevő személyesen kívánja igénybe venni, a Szolgáltató – az erre okot adó körülmény függvényében – két nagykorú tanú vagy az Igénybevevőt közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan hivatalosan képviselő személy jelenlétében biztosítja a szolgáltatási rendelkezés és az adatvédelmi tájékoztató tartalmának megismerését. Ebben az esetben az erre okot adó körülményről szóló rövid feljegyzést valamint a rendelkezés tartalma megismertetésének tényét a kinyomtatott nyugtára/rendelkezésre és az adatvédelmi tájékoztatóra a Szolgáltató a tanúk vagy az Igénybevevőt képviselő személy aláírásával igazoltan felvezeti.

2.2. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

- 1) A Szolgáltató a Kihelyezett ügyintézési pontokon az ügyfélszolgálati feladatok körében ellátja az egyes Kormányablak ügyfélszolgálati feladatokat, így különösen
 - a) Ügyfélkapu ügyintézés ellátása;
 - b) Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás nyújtása;
 - c) Közigazgatási weboldalak elérésével, az interneten megtalálható nyilvános hatósági honlapokon lévő nyomtatványok, bejelentések, kérelmek letöltése, nyomtatása, szkennelése;
 - d) A **2. SZ. MELLÉKLETBEN** meghatározott ügyekben és módon nyomtatványok biztosítása illetve meghatározott ügyeknél elektronikus alapon való továbbítása és teljesítése;
 - e) Hatóságokhoz történő időpont foglalása;
 - f) Tájékoztatás az eljárás menetéről, segítségnyújtás az Igénybevevőnek a kérelem kitöltésében.

2.3. SZOLGÁLTATÓ JOGAI

1) A Szolgáltató a hosszabb ügyintézészt igénylő illetve bonyolultabb hatósági ügyek intézésére új időpontot ad az Igénybevevőnek vagy előzetes időpont egyeztetéshez köti a szolgáltatást nyújtását.

2.4. IGÉNYBEVEVŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

1) Az Igénybevevő jogosult a 2.5. pontban felsorolt, valamint az általános postahelyi ügyek intézésére nyitvatartó ügyintézői ablaknál az 2.6. pontban felsorolt szolgáltatások igénybevételére.

2) A hosszabb ügyintézészt igénylő vagy bonyolultabb hatósági ügyek intézéséhez az Igénybevevőnek a Postai Agora ügyintézővel egyeztetve, előzetes időpontot szükséges kérnie.

3) Az Igénybevevő köteles a KIOSZK-ot rendeltetésszerűen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

4) Az Igénybevevő köteles a KIOSZK-ban az általa okozott kár megtérítésére.

2.5. ÖNÁLLÓAN IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK

1) Postai Agora szolgáltatások közül önállóan igénybevehető az ügyféltérben elhelyezett KIOSZK és a WIFI elérés szolgáltatás.

2) A kihelyezett KIOSZK használatakor a szolgáltatások igénybevételét a Postai Agora ügyintézőnek előre jelezni nem kell, a szolgáltatást szabadon igénybe lehet venni.

2.5.1. AGORA – KIOSZK (terminál) szolgáltatás

1) A Kihelyezett ügyintézési pontok ügyféltérében kihelyezett KIOSZK-on keresztül az állampolgárok közzolgáltatási ügyeket tudnak intézni, és az ügyintézéshez szükséges internetes (email) szolgáltatásokat tudnak elérni.

2) A Szolgáltató az ügyféltérben elhelyezett számítógépen (KIOSZK-on) hozzáférést biztosít az e-közigazgatási felületek eléréséhez, valamint bármely más, közérkölcöt vagy közrendet nem sértő tartalmak eléréséhez nyílt internet biztosításával.

3) A KIOSZK célja, hogy a mindennapi élettel kapcsolatos interneten megtalálható információkhoz segítse azon állampolgárokat, Igénybevevőket, akik számára az internet más módon nem elérhető (pl.: jegyvásárlás, közösségi oldalak, könyvtári szolgáltatások elérése).

4) A KIOSZK használatával az Igénybevevő elfogadja a [3. SZ. MELLÉKLETBEN](#) meghatározott szabályokat, illetve a KIOSZK használatával kapcsolatos felhasználási feltételeket.

5) A KIOSZK igénybevétele önállóan történik.

6) A folyamatos használat időtartama maximum 45 perc. Amennyiben várakozó ügyfél a KIOSZK használatára nincsen, úgy a munkamenet egyszeri meghosszabbítása is megengedett.

7) A KIOSZK 90 perc használat után automatikusan visszaáll a kiindulási állapotba, akkor is, ha az éppen használatban van. Az idő leteltét, a munkamenetből rendelkezésre álló időt a jobb alsó sarokban található számláló mutatja.

- 8) A KIOSZK-ra külső adathordozó csatlakoztatása tiltott, illetve adathordozón hozott adatok nem tölthetők fel.
- 9) A KIOSZK használatának befejezésekor az internetes felületről szabályosan kell ki kell lépni a tevékenységekhez tartozó személyes információk azonnali törlődése érdekében.
- 10) A KIOSZK hangszórója az ügyfélszolgálat megzavarásának elkerülése miatt központilag beállított, alacsony hangerővel működtethető.
- 11) A KIOSZK mozgásérzékelővel van ellátva, így amennyiben a KIOSZK a rendszerből történő kilépés nélkül 10 percnél hosszabb ideig inaktív állapotban van, a rendszer a megfelelő törlések mellett visszaáll alapállapotba.
- 12) A KIOSZK használatának részletes feltételeit a [3. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

2.5.2. WIFI elérés

- 1) Az [1. SZ. MELLÉKLETBEN](#) felsorolt, Kihelyezett ügyintézési pontokon, meghatározott hatótávolságban, sávszélességben és tartalomban korlátozott publikus internet biztosítása ingyenes szolgáltatásként állampolgárok részére közérkölcset vagy közrendet sértő tartalmak kizárásával.
- 2) A WIFI elérés távmunka lehetőség és internetes oldalak elérése céljából saját eszköz igénybevételevel biztosított. Az internet igénybevételehez a Szolgáltató eszközt nem biztosít. A sávszélesség mértéke a Kihelyezett ügyintézési pontok nyitvatartási idején kívül nagyobb lehet. Egyes Kihelyezett ügyintézési pontokon a szolgáltatás elérése kizárólag a postai szolgáltatóhely épületére korlátozódik. A vezeték nélküli internet jelszó nélkül vehető igénybe.
- 3) A Szolgáltató az Agora ponton elérhető WIFI sávszélesség használatát és/vagy sávszélességét kapacitás függvényében korlátozhatja.
- 4) A WIFI elérés szolgáltatás részletes feltételeit a [4. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

2.6. KIHELYEZETT ÜGYINTÉZÉSI PONT SZOLGÁLTATÁS

2.6.1. Ügyfélkapu ügyintézés

- 1) Az Ügyfélkapu ügyintézés részleteit az [5. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

2.6.2. Nyomtatás, szkennelés

- 1) Az Igénybevevő kérheti az általa hozott dokumentum szkennelését illetve a különböző közigazgatási weboldalokról űrlapok, kérvények, nyomtatványok és tájékoztatók nyomtatását 20 oldal/Igénybevevő/nap, könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos weboldalokról információk, illetve jegyvásárlás esetén internetes jegy és egyéb közösségi és közszolgáltatási ügyek intézése érdekében kiegészítő igazolási, tájékoztatói információk nyomtatását maximálisan 3 oldal/Igénybevevő/nap mennyiség erejéig. Az e mennyiség feletti nyomtatási igény teljesítését a Szolgáltató nem biztosítja.

2.6.3. Nyomtatványok továbbítása

- 1) A kérvények, igények, nyomtatványok benyújtása elektronikus úton vagy az Igénybevevő által nyomtatott formában, azoknak postai küldeményként történő feladásával történhet. A benyújtás módját az egyes nyomtatványokra vonatkozóan a [2. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

2) A kérvények elektronikus továbbítása esetén a Szolgáltató kizárólag adattovábbítást vállal. A Szolgáltató a személyazonosítást elvégzi, a nyomtatvány megfelelő kitöltöttségét és az aláírás meglétét formailag megvizsgálja, azonban tartalmi ellenőrzést nem végez, és semmilyen felelősséget nem vállal az Igénybevevő által feltüntetett adatok helyességéért.

3) A Szolgáltató az Igénybevevő által kitöltött nyomtatványok/kérvények közül az alábbiak továbbítását a hatóságok felé a [6. SZ. MELLÉKLET](#) szerint vállalja:

- a) Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására
- b) Anyasági támogatás iránti kérelem
- c) Kérelem családi pótlék megállapítására
- d) Kérelem gyermekgondozást segítő ellátás megállapítására
- e) Kereső tevékenység bejelentése

2.6.4. Időpontfoglalás

1) Ügyintézői segítséggel történő online időpontfoglalásra az ezt lehetővé tévő oldalakon akkor van lehetőség, ha az időpontfoglaláshoz szükséges feltételek rendelkezésre állnak (pl.: néhány esetben kötelező az e-mail cím megadása).

2) Időpontfoglalás lehetséges a [7. SZ. MELLÉKLETBEN](#) felsorolt intézményekhez.

2.6.5. Tájékoztatás

1) A Szolgáltató a tájékoztatást a legjobb tudása szerint, jóhiszeműen köteles nyújtani. A nyomtatványok kitöltésében illetve továbbításában a Szolgáltató csak a [2. SZ. MELLÉKLETBEN](#) felsorolt ügyekben tud segítséget nyújtani.

2) A Szolgáltató igény esetén tájékoztatás nyújt közigazgatási kérdésekben, illetve arra vonatkozóan, hogy a vonatkozó ügy intézése mely hatóságnál vagy intézménynél lehetséges.

3) Tájékoztatást a Szolgáltató a következő témákban nyújt:

1. Gyermekszületés
2. Iskolakezdés
3. Munkaügy és adózási ügyek
4. Házasság
5. Építkezés, otthonteremtés
6. Egészségügy
7. Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység
8. Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek
9. Okmányigénylés, pótlás
10. Szociális ügyek
11. Nyugdíjba vonulás
12. Haláleset, hagyatéki ügyek

4) Tájékoztatási szolgáltatást a felsorolt témákban a [8. SZ. MELLÉKLETBEN](#) felsorolt ügyekben nyújt a Szolgáltató. A felsorolt ügyeken kívül eső témákkal, illetve a meg nem válaszolható kérdésekkel a Szolgáltató az Igénybevevőt a legközelebbi hatáskörrel és illetékességgel rendelkező intézményhez irányítja annak elérhetőségei megadásával.

2.6.6. Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás

- 1) A Rendelkezési nyilvántartás lehetőséget biztosít az Igénybevevők részére ügyintézési rendelkezéseik megtételére, a csatlakozott hatóságok számára pedig a rendelkezések megismerésére.
- 2) A Rendelkezési nyilvántartás tartalmazza:
 - a) amennyiben a jogszabály az Igénybevevő számára lehetővé teszi az elektronikus kapcsolattartás megengedhetőségére vonatkozó rendelkezést, úgy az erre vonatkozó rendelkezést;
 - b) az Igénybevevő által lehetővé tett elektronikus kapcsolattartási formákra vonatkozó rendelkezést;
 - c) az azonosítással kapcsolatos követelményekre vonatkozó rendelkezést;
 - d) hivatalos kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségeket;
 - e) az elektronikus ügyintézési cselekményekről szóló időszakos értesítés igénylésére vonatkozó rendelkezést és az értesítés körének meghatározását;
 - f) képviselőre vonatkozó jognyilatkozatokat.
- 3) Az első ügyintézési rendelkezés megtételének feltétele, hogy
 - a) az Igénybevevő személyesen megjelenjen és egy személyazonosításra alkalmas okmányt felmutasson (kivétel az Ügyfélkapu regisztrációval rendelkező személyek esetében, ahol az első rendelkezés az ügyintézési rendelkezések nyilvántartásának felületén elektronikus úton is megtehető);
 - b) a Szolgáltató regisztrációs szerv – a Rendelkezési nyilvántartás azonosítási felületén keresztül – ellenőrizze az Igénybevevő személyazonosságát, és
 - c) az azonosított igénybevevő nevében alaprendelkezést tegyen vagy az Ügyfélkapu regisztrációval rendelkező Igénybevevő elektronikus úton a teljes alaprendelkezést megtegye.
- 4) A Szolgáltató az Igénybevevőt személyes megjelenés esetén személyazonosításra alkalmas vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, vagy útlevél alapján azonosítja.
- 5) Az Igénybevevő személyes megjelenéssel történő azonosítását minden esetben az ügyintéző végzi el.
- 6) A rendelkezés fajtáit, folyamatát és feltételeit a [9. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

ÜGYFÉLKAPU ÜGYINTÉZÉS

1) Ügyfélkapu ügyintézés

A Szolgáltatónál történő személyes ügyfélkapu ügyintézés minden esetben személyazonosítást követően lehetséges, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvényben meghatározott érvényes személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány (a továbbiakban: hatósági igazolvány) felmutatásával.

A Szolgáltatónál történő ügyfélkapu ügyintézés csak olyan Igénybevevők részére lehetséges, akik a Személyiadat- és lakcímnnyilvántartás (SZL), a Központi Idegenrendészeti Nyilvántartás (ISZL) vagy az Elektronikus ügyintézés igénybevevő, külföldön élő természetes személyek személyi nyilvántartása (3.NYT) valamelyikében regisztrálva vannak. Amennyiben az Igénybevevő egyik nyilvántartásban sem szerepel, a Szolgáltató az Igénybevevőt az ügyfélkapu ügyintézés megelőzően regisztráció céljából a regisztrációs helyek egyikére irányítja a 3.NYT-ben történő regisztráció elvégzéséhez.

Az Igénybevevő minden esetben kizárólag csak a saját nevében járhat el, meghatalmazás nem fogadható el.

Az Ügyfélkapu ügyintézés során alkalmazott adatkezelés részleteit a „Tájékoztató az ügyfélkapu igénybevételéhez szükséges regisztráció során kezelt személyes adatok kezeléséről” elnevezésű függelék tartalmazza.

A Szolgáltató ügyfélkapu létesítésére feljogosított regisztrációs szervként a következő feladatokat látja el:

- a) ¹
- b) Ügyfélkapu létesítése személyesen:

A természetes személy az ügyfélkapu igénybevételéhez szükséges regisztrációt a Szolgáltatónál személyesen kezdeményezheti. Az Igénybevevő személyes megjelenése esetén a Szolgáltató az Igénybevevő által bemutatott, hatósági igazolványában szereplő adatok alapján az Igénybevevőt azonosítja, az igazolvány hatályosságát ellenőrzi.

Amennyiben az ügyfélkaput létrehozni szándékozó olyan külföldi, aki nem alanya a Személyiadat és lakcímnnyilvántartásnak, úgy az adatok összevetése a Központi Idegenrendészeti Nyilvántartásban is automatikusan megtörténik.

Amennyiben az ügyfélkaput létrehozni szándékozó a központi idegenrendészeti nyilvántartásban sem szerepel, úgy a regisztrációt az általa bemutatott útlevél, illetve a schengeni övezetbe tartozó Európai Gazdasági Térség részes állam polgára esetén az adott állam által kibocsátott személyazonosításra alkalmas okmány alapján kell elvégezni. Ebben az esetben a bemutatott dokumentum ellenőrzéséhez az okmányminták nyilvántartását kell igénybe venni.

Az azonosítás és ellenőrzés sikere esetén a regisztrációt végző átemeli az igénylő természetes személyazonosító adatait a Személyiadat és lakcímnnyilvántartásból, illetve a

¹ Hatályát veszítette 2016. február 12-én.

Központi Idegenrendészeti Nyilvántartásból, és rögzíti az igénylő állampolgárságát, választott felhasználói nevét és elektronikus levelezési címét a regisztrációs adatbázisban.

Az azonosítás és ellenőrzés sikertelensége esetén a regisztrációt végző az ügyfélkapu létrehozását megtagadja, és az esetleg már rögzített adatokat helyreállíthatatlanul törli.

Az Igénybevevő jogosult több ügyfélkaput létesíteni és fenntartani. Ezek közül csak egy (az első) létesítése díjmentes.

A második és minden további ügyfélkapu létesítésének díját az Igénybevevő az erre a célra létesített készpénzátutalási megbízáson fizetheti be, melyet a Szolgáltató biztosít részére.

Amennyiben az Igénybevevő egy hivatali kapuval rendelkező, vagy azt létesíteni kívánó szervezet hivatali kapujának működtetéséhez, a hivatali kaput létesítő szervezet igazolásával, és az ennek megfelelő elektronikus levélcímmel igényel újabb ügyfélkaput, ez az ügyfélkapu is díjmentesen létesíthető.

2) Ügyfélkapu adatok módosítása

Az Ügyfélkapu létesítése során képzett egyedi azonosító (felhasználónév) tulajdonosa, az ügyfélkapujának (jelszó lejárata) érvényességi ideje alatt kezdeményezheti természetes személyazonosító- és/vagy ügyfélkapu adatainak módosítását.

Interneten keresztül az ügyfélkapu tulajdonosa csak személyi adatait frissítheti, e-mail címét és jelszavának lejárati idejét módosíthatja. A regisztrációs szervnél az ügyintéző ezen adatokon kívül módosíthatja még a felhasználói nevet is.

Névváltozás miatti ügyfélkapu módosítás esetén a megváltozott adatokat tartalmazó személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatásával lehetséges.

3) Ügyfélkapu lekérdezés:

Az Igénybevevőnek lehetősége van a saját ügyfélkapu adatainak lekérdezésére.

4) Ügyfélkapu aktiválása:

Az Ügyfélkapu jelszavának lejárati idejét követő 60 napon túl az Igénybevevőnek lehetősége van arra, hogy ügyfélkapuját újra üzembe helyeztesse, aktiváltassa.

Az ügyfélkapu aktiválása során a regisztrációs szervnél az ügyintéző átvezeti az Igénybevevő kérésére a szükséges e-mail cím változást, és egy új egyszeri bejelentkezési kódot generáltat az Igénybevevő számára, melyet az alkalmazás automatikusan megküld az Igénybevevőnek, mint az ügyfélkapu tulajdonosának e-mail címére.

Az Igénybevevő ezen egyszer használatos jelszóval bejelentkezve, új jelszavának megadásával veheti igénybe újra ügyfélkapuját.

5) Ügyfélkapu megszüntetése, törlése

A törlésre irányuló kérelem esetén az ügyfélkapu-hozzáférés haladéktalanul megszüntetésre kerül, és a regisztrált adatok (az ügyfélkapu összes adata) törlésre kerül az ügyfélkapu regisztrációs rendszerből.

Ettől az időponttól kezdve az ügyfélkaput nem lehet többé használni, az ügyfélkapuhoz tartozó tárhelyen lévő dokumentumok helyreállíthatatlanul törlődnek. A regisztráció visszaállítása törlés után nem lehetséges, mivel az adatok véglegesen törlésre kerülnek.

Függelék

Tájékoztató az ügyfélkapu igénybevételéhez szükséges regisztráció során kezelt személyes adatok kezeléséről

Az ügyfélkapu a kormányzat elektronikus azonosító rendszere, mely biztosítja a felhasználók számára, hogy egyszeri belépéssel kapcsolatba léphessenek az elektronikus közigazgatási ügyintézés és szolgáltatást nyújtó szervekkel. Ügyfélkaput bármely természetes személy létesíthet, állampolgárságtól függetlenül, létrehozásához érvényes e-mail cím és egyedi felhasználói név megadása szükséges. Az ügyfélkapu korlátlan ideig érvényes.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. (a továbbiakban: Infotv.) 20. § (1) bekezdésére tekintettel a jogszerű jogalkalmazás elősegítése, valamint a hatékony és szakszerű ügyfél-tájékoztatás megvalósulása érdekében a vonatkozó jogi szabályozás főbb elemeit az alábbiak tartalmazzák:

Az adatkezelés főbb alapelvei:

Az adatkezelés elveit az Infotv. 4. §-a taxatív felsorolja, az ügyfélkapu ügyintézés eljárás során kezelt személyes adatok vonatkozásában a szabályozás legfontosabb elemei a következők:

- a) Személyes adat kizárólag **meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése** érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének **tisztességesnek és törvényesnek** kell lennie.
- b) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához **szükséges mértékben és ideig** kezelhető.
- c) Az adatkezelés során **biztosítani** kell az **adatok pontosságát, teljességét** és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – **naprakészségét**, valamint azt, hogy a felhasználót csak az adatkezelés céljához **szükséges ideig lehessen azonosítani**.

Adatkezelő, adatfeldolgozó:

Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kijelölőr.) 7. § (1) bekezdése alapján a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás adatbázis adatkezelőjeként (amelynek része az ügyfélkapu adatbázis is) **az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet került kijelölésre**. A Kijelölőr.-ben megjelölt további **regisztrációs szervek** az osztott adatkezelés elvének megfelelően az ügyfélkapu adatok tekintetében **szintén adatkezelőnek** minősülnek. Ügyfélkapu regisztrációs szervek: a fővárosi és megyei kormányhivatalok, a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási (fővárosi kerületi) hivatala, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, a Magyar Posta Zrt.-t, valamint Magyarország diplomáciai és konzuli képviselete. Az adatkezelés kizárólag az ügyfélkapu felhasználók regisztrációs adatbázisban rögzített adataira vonatkozik.

Az **adatifeldolgozó** szervezet a **Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.** (címe: 1389 Budapest, Pf.: 133.), amely tevékenységét az Infotv. 10. §, valamint az adatkezelővel 2010.

december 30-án kötött adatfeldolgozási megbízási megállapodás alapján gyakorolja, mely az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzését foglalja magában.

A kezelt személyes adatok:

Az ügyfélkapu igénybeviteléhez szükséges regisztrációs eljárás során az alábbi adatok megadása szükséges:

- a) névviselés szerinti név;
- b) születéskori név;
- c) anyja neve;
- d) születési hely;
- e) születési idő;
- f) állampolgárság;
- g) az adott ügyfél által előzetesen megadott elektronikus levelezési cím, valamint
- h) felhasználói név.

A személyes adatok kezelésének célja:

Az ügyfélkapu regisztrációs adatok kezelésének **célja az ügyfél hitelt érdemlő módon történő azonosítása**, amely lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy bizonyos ügyeit elektronikus úton intézze.

A személyes adatok kezelésének jogalapja:

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése értelmében személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az **érintett hozzájárul**, vagy azt **törvény** vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból **elrendeli**. Az ügyfélkaput természetes személyek – törvény eltérő rendelkezésének hiányában - saját döntésük alapján vehetik igénybe. Az ügyfélkapu létrehozásának feltétele az érintett természetes személy adatkezelésre vonatkozó beleegyező nyilatkozata.

A személyes adatok kezelésének időtartama:

Az ügyfélkapu adatbázisban az **adatok kezelése** (tekintettel arra, hogy ezen szolgáltatás az ügyfelek azonosítására szolgál) **mindaddig fennáll**, amíg a felhasználó személyes **ügyfélkapuja megszüntetésre nem kerül**. Az ügyfélkapu megszüntetésekor valamint megszüntetésekor az ügyfélkapu adatokat és a tárhelyen tárolt információkat **haladéktalanul és helyreállíthatatlanul törölni kell**.

A személyes adatok továbbítása:

Személyes adatok – így különösen a felhasználói adatok – továbbítására kizárólag a felhasználó hozzájárulása, illetve törvényi felhatalmazás alapján, az ott meghatározott terjedelemben kerülhet sor.

Adattovábbítás az ügyfélkapu regisztrációs adatbázisból az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény 89.§ alapján **a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnak és az önkormányzati adóhatóság részére** történik.

Az ügyfélkapu felhasználók jogai és azok érvényesítése:

A felhasználók jogait és azok érvényesítését az Infotv. 14. § – 21. § -a részletezi. A hatályos szabályozás alapján ügyfélkapu ügyintézés eljárás során az felhasználó tájékoztatást kérhet az adatkezelőnél **személyes adatai kezeléséről**, valamint **kérheti azok helyesbítését**.

A szabályozás fontos eleme, hogy a felhasználó kérelmére **az adatkezelő tájékoztatást ad** az általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – a felhasználó személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Az adatkezelő köteles a kérelem **benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül**, közérthető formában, a felhasználó erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására az Infotv. mely rendelkezése alapján került sor.

A felhasználó bármikor jogosult kérni adatainak a törlését. Amennyiben adatainak törlését kéri, azzal tudomásul veszi, hogy ezen kérése az ügyfélkapu hozzáférési jogosultságának megszűnését eredményezi.

Jogorvoslat, panaszkezelés:

A felhasználó jogorvoslattal élhet, ha a jogszabályokban foglalt tájékoztatási vagy helyesbítési, illetve törlési kérelmét nem teljesítik.

Az érintett a **jogainak megsértése** esetén az adatkezelő ellen **bírósághoz** fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Ha a felhasználó úgy ítéli meg, hogy személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogsérelem érte, vagy annak közvetlen veszélye áll fenn, vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál. A Hatóság eljárásának feltételeiről és elérhetőségéről a WWW.NAIH.HU címen található bővebb információ.