GONDOSÓRA

Segítség egy gombnyomással!

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a Gondosóra program vonatkozásában

Bevezető

1./ A Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet *(a továbbiakban: **„NSZI”**)*, a Szociálpolitikai Innovációs Közhasznú Nonprofit Kft. *(a továbbiakban: **„SZIN”**)*, és a Digitális Kormányzati és Projektmenedzsment Kft. *(a továbbiakban: **„DKF”)*** 2022. február 28. napján konzorciumi megállapodást kötött és támogatási kérelmet nyújtott be a Helyreállítási és Ellenállóképességi Terv keretében Projektindító támogatás a H – Egészségügyi komponenshez RRF-8.4.1-21 tárgyú felhívásra. A Nemzeti Hatóság 2022. május 31-én Támogatói Okiratot bocsátott ki, majd 2022. augusztus 22-én megkötésre került a Támogatási Szerződés. A támogatás felhasználásával került megvalósításra az RRF-8.4.1-21-2022-00001 azonosító számú, **„Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program”** című projekt *(a továbbiakban: **„Projekt”)*** 2025. december 31. napjáig terjedően.

A Projektre vonatkozó szabályok értelmében 2026. január 01. napjától 2026. december 31. napjáig a Projekt fenntartási ideje tart, amely időszak alatt a Projekt változatlan tartalommal megy tovább azzal a különbséggel, hogy **teljes mértékben hazai támogatásból történik a finanszírozása.** Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy ez a körülmény semmilyen formában nem érinti a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás ingyenességét, vagy a Szolgáltatás eddig megszokott magas színvonalú minőségét.

A Magyarország kormánya által biztosított programmal a 65 év feletti, magyar állampolgárok egy egyszerű eszköz segítségével kapcsolatba léphetnek az általuk előre megjelölt Kontaktszeméllyel, aki baj esetén közvetlen és gyors támogatást, illetve megoldást nyújthat a problémájukra. A rendszer része a korszerű segélyhívó eszköz, amelyhez egy országos lefedettségű távfelügyeleti és diszpécser szolgáltatás kapcsolódik. A Gondosóra program részeként megvalósuló szolgáltatás és a jelzőeszköz ingyenes, és Magyarország minden településén hozzáférhető a hét minden napján és órájában. *(A továbbiakban: **„Gondosóra program”**)*.

2./ A jelen Adatkezelési Tájékoztató *(a továbbiakban: „Adatkezelési Tájékoztató” vagy „jelen Tájékoztató”)* **kizárólag a Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság** *(a továbbiakban: **„KSZK” vagy „Adatkezelő”)*** **által végzett adatkezelésekről** nyújt felvilágosítást (így például a Gondosóra programba történő bevonásról, regisztrációról stb.). A KSZK önálló adatkezelőként jár el a jelen Tájékoztatóban meghatározott adatkezelések tekintetében.

Abban az esetben, ha a Szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötéssel vagy a **Szolgáltatással összefüggő adatkezelésekről** szeretne információt szerezni, vagy **a Szolgáltatással összefüggésben adatvédelmi jogait** kívánja gyakorolni, akkor **kérjük, hogy lépjen kapcsolatba a Szolgáltatóval** (4iG Informatikai Zrt., email cím: info@szolgaltatas-gondosora.hu). A Szolgáltató önálló adatkezelőnek minősül.

3./ Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy a **Szolgáltatást** változatlanul a 4iG Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság **nyújtja.**

4./ Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy a **Kormányablakoknál** változatlanul lehetőség van a **regisztrációs igény leadására.**

5./ Tájékoztatjuk továbbá az Érintetteket, hogy az 1. pontban rögzített finanszírozási körülmények megváltozása miatt, a Projektre vonatkozó jogszabályi rendelkezésekre is figyelemmel, a Gondosóra programot megvalósító **Adatkezelő közfeladat ellátónak minősül**, amely új körülményre tekintettel az Adatkezelő elvégezte **a jelen Adatkezelési Tájékoztató felülvizsgálatát, illetve módosítását,** hogy az megfeleljen a vonatkozó jogszabályi környezetnek és erről az Érintetteket a jelen, módosított Tájékoztató útján tájékoztatja. A jelen, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Tájékoztató hatálya kiterjed a Gondosóra programhoz már eddig csatlakozott és abban jelenleg is résztvevő Felhasználókra, Igénylőkre és Kontaktszemélyekre, nem csak az újonnan belépőkre.

1./ Adatkezelő, és az adatkezelés jogszabályi háttere

1.1. Az Adatkezelő

Név:	**Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**
Székhely:	1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/a B. lph. IV. emelet
Adószám:	29137859-2-41
Cégjegyzékszám:	01-09-380507
Képviseli:	Vitkovics Péter ügyvezető, önállóan
Honlap:	https://gondosora.hu/
E-mail:	info@gondosora.hu
Telefon:	+36-30-605-4375

Amennyiben az Érintett(ek)nek az adatvédelemmel összefüggő általános kérdései lenne(ének), közvetlenül az **Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez is fordulhat(nak):**
dr. Sipos Katalin (e-mail: dpo@gondosora.hu; levelezési cím: Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság, 1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/a B. lph. IV. emelet)

1.2. Jogszabályi háttér

Az Adatkezelő az adatkezeléseit az alábbi jogszabályokra figyelemmel alakította ki:

- 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 (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet *(a továbbiakban: **„GDPR”**)*;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény *(a továbbiakban: **„Infotv.”**);*
- a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény *(a továbbiakban: **„Nyvtv.”**);*
- a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény *(a továbbiakban: **„Szaz.tv.”**);*
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény *(a továbbiakban: **„Szoctv.”**);*
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény *(a továbbiakban: **„Ptk.”**);*
- az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény *(a továbbiakban: **„Áht.”**);*
- a hivatásos szolgálati jogviszonnyal összefüggő, valamint a nyilvántartásokkal kapcsolatos egyes törvények módosításáról szóló 2023. évi XXXVIII. törvény;
- a Nemzeti Szociálpolitikai Intézetről szóló 610/2020. (XII. 18.) Korm. rendelet;
- az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs programról szóló 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet;
- a 2021–2027 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről szóló 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet;
- a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet;
- a Nemzeti Kommunikációs Hivatalról és a kormányzati kommunikációs beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről szóló 247/2014. (X. 1.) Korm. rendelet *(a továbbiakban: **„NKOH Korm. rend.”**).*

2./ Fogalmak

Személyes adat:
Egy természetes személyre vonatkozó bármely információ, amely révén az adott személy beazonosíthatóvá, felismerhetővé válik; akkor azonosítható a természetes személy, ha közvetlen vagy közvetett módon,

különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó, egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Érintett:
A jelen Adatkezelési Tájékoztató tekintetében a Felhasználó, az Igénylő, a Kontaktszemély, valamint a Kézbesítési címzett.

Adatkezelés:
A személyes adatokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatkezelő:
A jelen Adatkezelési Tájékoztató tekintetében a KSZK azzal, hogy az egyes adatkezeléshez kapcsolódó kötelezettségek betartására az adott feladat elvégzéséért a Társaságon belül az adott területen munkaköri, vagy szerződésen alapuló kötelezettségeiből fakadóan tevékenységet kifejtő ügyintéző köteles.

Adatfeldolgozó:
Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, amely az Adatkezelő nevében, felkérésére, megbízása alapján személyes adatokat kezel.

Adatkör:
Az adatfajták nevesített felsorolása. A felhasználás szempontjából funkcionálisan összetartozó üzleti adatok, azaz olyan halmaz, amely logikai szinten egységesen kezelhető, illetve kezelendő és a halmaz elemeinek védelmi igénye közel egy szinten van.

Címzett:
Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.

Adattovábbítás:
Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

Egészségügyi adat:
Egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.

Harmadik személy:
Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Hozzájárulás:
Az Érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez.

Nyilvánosságra hozatal:
Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

Adatvédelmi incidens:
A biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Felügyeleti Hatóság:
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság *(székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; a továbbiakban: **„Hatóság”**).*

Adatközlő:
Az a természetes-, vagy jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, avagy a nevükben eljáró természetes személyek, akik harmadik személyek személyes adatát közlik.

Tilalmi lista:
Azon Érintettek név- és lakcímadatainak, levelezési címadatainak, illetve e-mail címének nyilvántartása, akik nem járultak hozzá vagy a hozzájárulásukat visszavonták, hogy személyes adataikat az Adatkezelő hírlevél küldése céljából felhasználja.

Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszer:
A személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális szempontok szerint – tagolt olyan komplex állománya, amely tartalmazza a Felhasználók, az Igénylők, a Kontaktszemélyek, a Kézbesítési címzettek, a JHS intézmények és képviselőik, kapcsolattartóik, a gondozók személyes adatait, segíti a programba történő regisztrációt és tartalmazza a regisztrációs adatokat, segíti az Ügyfélszolgálat munkáját a telefonos ügyintézés során, illetve lehetővé teszi a rendszerből hírlevelek, tájékoztatók kiküldését a címzetti kör részére, valamint segíti a panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézést is. A rendszer alkalmas továbbá arra, hogy biztosítsa az adatok továbbítását a Szolgáltatónak, illetve az adatok, statisztikák, nem perszonalizált riportok/statisztikék fogadását a Szolgáltatótól a JHS intézményekkel való együttműködés teljesítése vonatkozásában.

3./ Az adatkezelések ismertetése

Felelősség a megadott személyes adatok megfelelőségéért

A megadott adatok megfelelősségéért kizárólag az azt megadó személy felel. Az Érintett az e- mail címének megadásakor egyben felelősséget vállal azért, hogy a megadott e-mail címről kizárólag ő vesz igénybe szolgáltatást, ezért egy megadott e-mail címmel összefüggő mindennemű felelősség kizárólag azt az Érintettet terheli, aki az e-mail címet rögzítette.

Az Adatkezelő felhívja továbbá az Érintettek figyelmét arra is, hogy **az adatok naprakészen tartásában működjenek közre.** Így például, ha az Érintett a már korábban megadott e-mail cím változását nem jelezte az Adatkezelőnek, és pl. a hírlevél, a Gondosóra Tájékoztató küldése a korábban megadott e-mail címre történik, az ebből eredő bárminemű kárért kizárólag az Érintett felel.

A személyes adatok módosítására telefonon, postai úton, illetve e-mailben van lehetőség. A telefonon, e-mailben, illetve a postai úton érkezett módosítási igényt az Adatkezelő munkatársai az érkezési sorrendnek megfelelően dolgozzák fel.

Az Adatkezelő Ügyfélszolgálatának elérhetőségei:
E-mail cím: info@gondosora.hu
Levelezési cím: 1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/a B. lph. IV. emelet
Telefonszám: +361 445 0080
Ingyenes hívható zöldszám: 06 80 804 050
Hétfő-Péntek: 9:00-16:00 óra

3.1. A Gondosóra program igénybevételére jogosult célcsoport tagjainak felkeresése, illetve bevonása a Gondosóra programba – az Adatkezelő kezdeményezésére

3.1.1. Az adatkezelés célja:

A Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére kizárólag a 65. év feletti, magyarországi lakó – és/vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárok jogosultak *(a továbbiakban: **„a célcsoport tagjai”**)*. Az Adatkezelő, mint a Gondosóra program jogszabályban kijelölt megvalósítója elkötelezett abban, hogy a program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére jogosult személyek minél szélesebb körben csatlakozzanak a Gondosóra programba, illetve a program megvalósítási, és fenntartási kötelezettsége körében növelje a Felhasználók számát.
A Gondosóra program megvalósítására jogszabályban kijelölt Adatkezelő a program megvalósítása, illetve fenntartása érdekében különböző kampányokat (pl. levélkampány), illetve különböző pilot programokat (pl. jelzőeszköz levélkampány, jelzőeszköz kampány) hajthat végre. A kampány, illetve a pilot program megvalósulhat felkereséssel (pl. regisztrációs űrlap küldésével) vagy bevonással.

Amennyiben az Adatkezelő által a Felhasználó, mint a célcsoport tagja a Gondosóra programba történő csatlakozás érdekében **felkeresésre** kerül, ennek során az Adatkezelő egyedi azonosító kódot alkalmazhat. Az **egyedi azonosító kód** azt a célt szolgálja, hogy kizárólag a közvetlenül felkeresett személy kerüljön bevonásra a programba. Az egyedi azonosító kód biztosítja továbbá az Adatkezelő részére a program igénybevételére jogosult és felkeresett személyek azonosítását is (az esetleges név – és cím azonosságok elkerülése céljából), valamint védi a felkeresett személy adatait is, mivel azok – a lakcím kivételével - a felkeresésben nem kerülnek megjelenítésre. Az egyedi azonosító kód számjegyekből áll, amit az Adatkezelő véletlenszerűen generál.
Ezen esetben felhívjuk a figyelmet, hogy a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére kizárólag a címzettként megnevezett személy jogosult. Amennyiben más harmadik személy adatai kerülnek megadásra pl. a regisztrációs űrlapon, az adattörlést von maga után.

A kampányok, illetve pilot programok keretében Ön, mint a célcsoport tagja az Adatkezelő felkeresése alapján vagy regisztrál a Gondosóra programba, illetve elfogadja az Adatkezelő bevonását a programba való csatlakozás és a Szolgálatóval való felhasználói szerződéskötés céljából, vagy úgy is dönthet, hogy nem kíván részt venni a programban.
Amennyiben Ön, mint a célcsoport tagja a felkeresés/bevonás során úgy nyilatkozik, hogy **csatlakozni kíván a Gondosóra programhoz,** lehetősége van további adatok megadására is, úgymint elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség *(a továbbiakban: **„kapcsolattartási adatok”**)*, illetve a 3.1.2. b)-c) alpontok szerinti adatok megadására. Az adatkezelés ebben az esetben kiterjed arra is, hogy az Adatkezelő adategyeztetés céljából keresse Önt – az Ön által megadott e-mail címen vagy telefonon – az esetleges hibás, hiányos adatok javítása érdekében.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy teljeskörű, érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező **felhatalmazással kell rendelkeznie** a Kontaktszemély, illetve a Kézbesítési címzett részéről ahhoz, hogy a személyes adataikat megadja az adatkezeléshez, illetve az adattovábbításhoz, amely felhatalmazás összhangban van a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. Az Adatkezelő nem felelős azon adatkezelésért, amelyre a Felhasználó valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

Felhívjuk a Felhasználó figyelmét, hogy az a személy, **aki nem a saját, hanem más személy adatait adja meg, és nem rendelkezik ettől a más személytől** a személyes adatainak kezelésére vonatkozó érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező **meghatalmazással,** vagyis más természetes személy adatait jogszerűtlenül adja meg, azzal személyes adatokkal való visszaélést valósíthat meg, amely büntetőjogi eljárást is maga után vonhat.

Amennyiben Ön, mint a célcsoport tagja a felkeresés/bevonás során úgy nyilatkozik, hogy csatlakozni kíván a Gondosóra programhoz, az Adatkezelő mindenkori Általános Szerződési Feltételeiben *(a továbbiakban: **„ÁSZF”**)* foglaltak szerint létrejön és hatályba lép a Gondosóra program ÁSZF-e az Adatkezelő és Ön között, illetve hatályba lép a Gondosóra program jelen Adatkezelési Tájékoztatója.

Az ÁSZF, illetve a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójának előzetes megismerése a Gondosóra program weboldalain biztosított. Amennyiben Ön ezen kötelezettségét elmulasztja, az Adatkezelőt ezért semminemű felelősség nem terheli.

A **Gondosóra program Általános Szerződési Feltételei** az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/3-altalanos-szerzodesi-feltetelek/
A **Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatója** az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/2-adatvedelem/

Az Adatkezelőnek nem célja, hogy különleges adatokat gyűjtsön, ugyanakkor a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás és a Felhasználók igényei alapján előfordulhat olyan eset, amikor a Felhasználó érdekében szükséges az egészségügyi, mint különleges 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 Szoctv. 24/C. § (4) bekezdés alapján a Szolgáltatás nyújtására az Adatkezelő Szolgáltatót vesz igénybe, ezért a segítségnyújtás megalapozottságának megítélése, illetve a segélyhívás indítása érdekében a **Szolgáltató kezeli** a célcsoport tagja, mint Felhasználó által önként megadott **egészségügyi adatait.** Erre tekintettel kérjük, hogy az egészségügyi adatokat a Szolgáltatónak szíveskedjenek megadni.
Az egészségügyi adat megadása nem kötelező, e nélkül is igénybe vehető a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás.

Az Adatkezelő a célcsoport tagjainak felkereséséhez, illetve a Gondosóra programba való bevonásához szükséges személyes adatokat a mindenkori Nyilvántartó szervtől *(a továbbiakban: **„Nyilvántartó szerv”**)* veszi át az Nytv. 24/L. §-a alapján.

Az adatkezelés célja tehát

a) a célcsoport tagjainak felkeresése, illetve bevonása a Gondosóra programba (csatlakozási folyamat biztosítása), elősegítve ezzel a program egyes mérföldköveinek elérését és annak dokumentálását, végső soron a program megvalósítását, illetve a Szolgáltatáshoz való egyenlő és széleskörű hozzáférés biztosítása, különös tekintettel azokra, akik önállóan nem vagy nehezen jutnának információhoz (csatlakozási folyamat elősegítése);
b) adategyeztetés a kapcsolattartási adatok megadása céljából, illetve az esetleges hibás, hiányos adatok javítása érdekében,
c) a Kontaktszemély, a Kézbesítési címzett megjelölése, és adataik megadása; valamint
d) a Gondosóra programban Szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval megkötendő felhasználói szerződés előkészítése érdekében a szükséges intézkedések megtétele;
e) a felkereséssel/bevonással összefüggő jogi igények érvényesítése az elévülés időn belül.

Mindezek elősegítik a Gondosóra programba való bekerülést a célcsoport tagjai számára.

Az Adatkezelő rögzíti, hogy az adatkezelés célja nem üzleti vagy marketing jellegű, hanem kizárólag közfeladat ellátásához kapcsolódó, közérdekű cél. A célcsoport közvetlen felkeresése a közfeladat hatékony ellátásához szükséges és arányos eszköz, mivel a célcsoport jelentős része információs vagy digitális hátrányokkal érintett, ezért más módon nem biztosítható számukra a Szolgáltatáshoz való tényleges hozzáférés. Az Adatkezelő a célok elérése érdekében jogosult a célcsoport tagjait közvetlenül megkeresni (pl. postai úton), amely megkeresés kizárólag a fent meghatározott célokkal összhangban történik.

3.1.2. A kezelt adatok köre:

A felkeresés/bevonás céljából kezelt adatok:

a) a célcsoport tagjának titulusa (ha van), családi - és utóneve, illetve lakcíme / tartózkodási címe (ha van) (irányítószám, település, közterület jellege, száma),
b) esetileg egyedi azonosító kód.

A felkeresés/bevonás során, önkéntes adatszolgáltatás alapján kezelt további adatok:

a) a Felhasználó születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, e-mail címe, telefonszáma, esetileg egyedi azonosító kód;
b) a Kontaktszemély titulusa (ha van), családi - és utóneve, születési neve; e-mail címe, telefonszáma, a Felhasználó személyes kapcsolata a Kontaktszeméllyel,
c) a Kézbesítési címzett titulusa (ha van), családi – és utóneve, születési neve, e-mail címe, telefonszáma, a kézbesítési cím;
d) regisztráció azonosító (GUID).

3.1.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet, illetve a személyiadat- és lakcímnyilvántartásra vonatkozó jogszabályok]

A szerződéskötés előkészítésével összefüggő adatkezelési elemek a közfeladat ellátásának részét képezik.

3.1.4. Az adatkezelés időtartama:

a) A hibás, hiányos adatok egyeztetésének nincs külön időtartama, mivel az Adatkezelő erről nem hoz létre külön adatbázist.
b) A Szoctv. 24/C. § (1)-(2) bekezdése alapján az Adatkezelő a Gondosóra program megvalósítási és fenntartási ideje alatt megőrzi az adatokat. [2025. december 31. +1 év; opció lehívása esetén: 2026. december 31. +1 év]
c) A létre nem jött csatlakozással kapcsolatban az Adatkezelő addig kívánja kezelni az adatokat, ameddig annak meghiúsulásával összefüggésben igény érvényesíthető, vagyis az általános polgárjogi elévülésre irányadó szabályok alapján 5 (öt) évig.
d) Jogi igények érvényesítése esetén az adatokat az eljárás lezárulását követő 5 (öt) évig őrzi az Adatkezelő.

3.1.5. Az adatok forrása:

a) a célcsoport tagjainak felkeresése, a Gondosóra programba való bevonása céljából a természetes személyazonosító adatokat és érvényes lakcím adatokat (bejelentett lakóhely, illetve tartózkodási hely címe, a továbbiakban együtt: ***„lakcím”***) a mindenkori Nyilvántartó szerv adja át az Adatkezelő részére;
b) a további adatokat az Érintett önkéntesen adja meg a csatlakozás (felkeresés/bevonás elfogadása) során.

3.1.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) az Adatkezelő a személyes adatokat kizárólag azon munkavállalói részére bocsátja rendelkezésre, akik a jelen 3.1. pont szerinti tevékenység feladatainak ellátásában részt vesznek, akik egyúttal jogosultak a 3.1.2. pont szerinti teljes adatkör megismerésére;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az Ügyfélszolgálati (CRM) rendszer üzemeltetését végzi, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás) ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg;
c) amennyiben az Adatkezelő a célcsoport tagjainak felkeresése, illetve a Gondosóra programba való bevonása céljából adatfeldolgozót, illetve al-adatfeldolgozót vesz igénybe, arról vagy a jelen Adatkezelési Tájékoztató *1. számú mellékletének* megfelelő módosítása útján tájékoztatja az Érintetteket, vagy az egyes kampányra, pilot programra vonatkozó külön kiegészítő adatkezelési tájékoztató útján.

3.1.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

a) Amennyiben a célcsoport tagja az Adatkezelő felkeresését/bevonását elfogadja, egyúttal tudomásul veszi és elfogadja, hogy a 3.1.2. pont szerinti adatok az Adatkezelő részéről továbbításra

kerültek/kerülnek a Szolgáltató részére a Felhasználói szerződés megkötése céljából a Szoctv. 24/C. § (4) bekezdése alapján.

b) A célcsoport tagjainak levélben (postai úton) történő megkeresése esetén az Adatkezelő átadja a postai szolgáltató (Magyar Posta) részére az alábbi adatokat a levelek kézbesítése céljából: a célcsoport tagjának titulusa (ha van), családi – és utóneve, lakcíme.
Az adattovábbítás jogalapja: az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont**, Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

3.1.8. Adattovábbítás harmadik országba, vagy nemzetközi szervezethez:

Kizárólag papír alapú nyomtatvány útján történő felkeresés/bevonás esetén: ld. a jelen Tájékoztató 5.3.2. A képfelismeréssel kapcsolatos adattovábbítás című pontját, illetve az Adatkezelő által végzett adattovábbításokról szóló listát, ami a jelen Tájékoztató *2. számú mellékletét* képezi.

3.1.9. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.2. A Gondosóra program igénybevételére jogosult célcsoport tagjainak bevonása a Gondosóra programba – a Regisztrációval összefüggő adatkezelés

A Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére kizárólag a 65. év feletti, magyarországi lakó – és/vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárok jogosultak *(a továbbiakban: **„a célcsoport tagjai”**)*. Az Adatkezelő, mint a Gondosóra program jogszabályban kijelölt megvalósítója elkötelezett abban, hogy a program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére jogosult személyek minél szélesebb körben csatlakozzanak a Gondosóra programba, illetve a program megvalósítási, és fenntartási kötelezettsége körében növelje a Felhasználók számát. Ezért az Adatkezelő többféle módon biztosítja a célcsoport tagjai számára annak lehetőségét is, hogy Regisztráció által - papír alapon, telefonos, online, Kormányablak általi, illetve a helyszíni (rendezvények, események alkalmával történő) Regisztráció által – igénybe vegyék a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatást.
Ha Ön igénybe kívánja venni a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatást, azaz használni kívánja a Szolgáltatás keretében nyújtott Jelzőeszközt és igénybe kívánja venni az ahhoz kapcsolódó Diszpécserszolgáltatást, akkor erre Regisztrációval is lehetősége van. Ebben az esetben szükséges az is, hogy az Adatkezelő elvégezze az Ön Szolgáltatásra való jogosultságának ellenőrzését.
A Regisztráció alapján szerződéses kapcsolatba kerül a Felhasználó (illetve a képviseletében eljáró Igénylő) az Adatkezelővel, azaz létrejön a Gondosóra program ÁSZF-e, valamint hatályba lép a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatója. Az adatkezelés kiterjed arra is, hogy az Adatkezelő a regisztrációs igény leadását követően üzenetet küldjön abból a célból, hogy az Érintettek ellenőrizzék az általuk megadott személyes adataikat, szükség esetén javítsák azokat.

A Regisztráció során lehetőség van egy Kontaktszemély megnevezésére és elérhetőségi adatainak megadására, akit az Adatkezelő vagy a Szolgáltató értesíteni tud a Felhasználót érintő eseményről vagy a Felhasználó ügyeinek intézéséről, illetve abba be is vonhatja a Felhasználó akadályoztatása esetén.
A Regisztráció során lehetőség van továbbá egy Kézbesítési címzett megnevezésére és elérhetőségi adatainak megadására a Jelzőeszköz kiszállítása és átvétele céljából, amennyiben Ön, mint Felhasználó nem a lakóhelyére vagy a tartózkodási helyére kéri a Jelzőeszköz kézbesítését.

Az Adatkezelőnek nem célja, hogy különleges adatokat gyűjtsön, ugyanakkor a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás és a Felhasználók igényei alapján előfordulhat olyan eset, amikor a Felhasználó érdekében szükséges az egészségügyi, mint különleges 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 Szoctv. 24/C. § (4) bekezdés alapján a Szolgáltatás nyújtására az Adatkezelő Szolgáltatót vesz igénybe, ezért a segítségnyújtás megalapozottságának megítélése, illetve a segélyhívás indítása érdekében a

Szolgáltató kezeli a célcsoport tagja, mint Felhasználó által önként megadott **egészségügyi adatait.** Erre tekintettel kérjük, hogy az egészségügyi adatokat a Szolgáltatónak szíveskedjenek megadni.
Az egészségügyi adat megadása nem kötelező, e nélkül is igénybe vehető a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás.

Az ÁSZF, illetve a Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatójának előzetes megismerése a Gondosóra program weboldalain biztosított. Amennyiben Ön ezen kötelezettségét elmulasztja, az Adatkezelőt ezért semminemű felelősség nem terheli.

A **Gondosóra program Általános Szerződési Feltételei** az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/3-altalanos-szerzodesi-feltetelek/
A **Gondosóra program Adatkezelési Tájékoztatója** az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/2-adatvedelem/

A jelen Adatkezelési Tájékoztató a papír alapú, a telefonos, az online, a Kormányablak előtti, illetve a helyszíni (rendezvények, események alkalmával történő) Regisztráció vonatkozásában is irányadó.

3.2.1. A Gondosóra programba történő jelentkezés (Regisztráció)

A Regisztráció a Felhasználó (adott esetben a képviseletében eljáró Igénylő) azon jelentkezése, amelynek során a Felhasználó adatainak megadása mellett vagy az Adatkezelőnél - papír alapú, telefonos, online, illetve helyszíni (rendezvények, események alkalmával történő) Regisztráció útján -, vagy a Kormányablak előtt jelzi igényét a Gondosóra programban történő részvételre.
A Regisztrációs eljárás célja az, hogy a Felhasználó (illetve az Igénylő) jelezze a Gondosóra programba való részvételi szándékát az Adatkezelő felé (beleértve a Kormányablak előtti eljárást is), illetve a felhasználói (szolgáltatási) szerződés megkötésére vonatkozó igényét, aminek keretében az Adatkezelő vagy a Kormányablak ellenőrzi, hogy a Felhasználó jogosult-e a Szolgáltatást igénybe venni, ami alapján az Adatkezelő megteszi a szükséges előkészítő intézkedéseket a Szolgáltató számára a felhasználói (szolgáltatási) szerződés megkötése céljából.

A Felhasználó, illetve az Igénylő tudomásul veszi, hogy teljeskörű, érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező **felhatalmazással kell rendelkeznie** a Felhasználó, a Kontaktszemély, illetve a Kézbesítési címzett részéről ahhoz, hogy a személyes adataikat megadja az adatkezeléshez, illetve az adattovábbításhoz, amely felhatalmazás összhangban van a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. Az Adatkezelő nem felelős azon adatkezelésért, amelyre a Felhasználó, illetve az Igénylő jelen pont szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

Felhívjuk a Felhasználó, illetve az Igénylő figyelmét, hogy az a személy, **aki nem a saját, hanem más személy adatait adja meg, és nem rendelkezik ettől a más személytől** a személyes adatainak kezelésére vonatkozó érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező **meghatalmazással,** vagyis más természetes személy adatait jogszerűtlenül adja meg, azzal személyes adatokkal való visszaélést valósíthat meg, amely büntetőjogi eljárást is maga után vonhat.

Az Adatkezelő a Gondosóra programba történő regisztrációs igényeket – függetlenül attól, hogy papír alapon, telefonon vagy más módon érkeztek – az Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszer útján rögzíti naplózott, hozzáférés-szabályozott és megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel védett módon. A regisztrációk rögzítésének célja az, hogy a Felhasználó (vagy az Igénylő) által a Gondosóra programba való csatlakozáshoz szükséges adatok **szervezett, naplózható és biztonságos** formában kerüljenek tárolásra, és a későbbiekben az Adatkezelő hatékonyabban ellenőrizhesse és intézhesse a regisztrációkkal kapcsolatos ügyeket.

Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy 2025. január hó 01. napjától kezdődően **a Kormányablakoknál is lehetőség van a regisztrációs igény leadására.** A Kormányablak ügyintézője az Adatkezelő által kifejezetten ebből a célból létrehozott és az Adatkezelő által üzemeltetett regisztrációs weboldalon rögzíti a regisztrációs igényt vagy telefonhívás útján. A Kormányablak általi adatkezelésre az adott Kormányablak

adatkezelési tájékoztatója irányadó, e tekintetben a Kormányablak önálló adatkezelőnek minősül, amelyhez kapcsolódóan az Érintettnek egy hozzájáruló nyilatkozatot szükséges kitölteni.

Az Adatkezelő tájékoztatja az Érintetteket, hogy a https://gondosora.hu/ weboldalon mesterséges intelligencián alapuló chatbot szolgáltatást működtet a Gondosóra programba történő regisztráció érdekében.
A chatbot működése során nem történik automatizált döntéshozatal vagy profilalkotás.
A chatbot támogatásával történő regisztráció során az Érintett bármikor emberi ügyintéző bevonását is igénybe veheti munkaidőben, az Ügyfélszolgálat telefonos megkeresése útján.

3.2.1.1. Adatkezelés célja:

a) a Gondosóra programhoz történő csatlakozási lehetőség biztosítása **regisztráció útján,** a regisztrációs igény rögzítése és kezelése;
b) a Szolgáltatóval megkötendő felhasználói szerződés előkészítése;
c) a regisztrációval összefüggő jogi igények érvényesítése az elévülés időn belül.

3.2.1.2. A kezelt adatok köre:

a) a Felhasználó titulusa (ha van), családi - és utóneve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcíme / tartózkodási címe (ha van) (irányítószám, település, közterület jellege, száma), e-mail címe, telefonszáma,
b) a Kontaktszemély titulusa (ha van), családi - és utóneve, születési neve; e-mail címe, telefonszáma, a Felhasználó személyes kapcsolata a Kontaktszeméllyel,
c) az Igénylő titulusa (ha van), családi- és utóneve, telefonszáma, e-mail címe;
d) a Kézbesítési címzett titulusa (ha van), családi – és utóneve, születési neve, e-mail címe, telefonszáma, a kézbesítési cím;
e) regisztráció azonosító (GUID), a regisztráció időpontja és módja,

<u>Chatbot támogatásával történő regisztráció esetén a fentieken túl kezelt további adatok:</u>

a) az Érintett és a chatbot közötti beszélgetés tartalma (pl. az ÁSZF elfogadására vonatkozó adatokat, a jelen Tájékoztató elfogadására vonatkozó adatok, hírlevél feliratkozással kapcsolatos hozzájárulásokra vonatkozó adatok, interakciós metaadatok);
b) technikai adatok (időpont, IP cím, session azonosító, naplózási adatok).

3.2.1.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. §, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet, illetve a személyiadat- és lakcímnyilvántartásra vonatkozó jogszabályok]

A szerződéskötés előkészítésével, a chatbot támogatásával történő regisztrációval összefüggő adatkezelési elemek a közfeladat ellátásának részét képezik.

3.2.1.4. Az adatkezelés időtartama:

a) A Szoctv. 24/C. § (1)-(2) bekezdése alapján az Adatkezelő a Gondosóra program megvalósítási és fenntartási ideje alatt megőrzi az adatokat. [2025. december 31. +1 év; opció lehívása esetén: 2026. december 31. +1 év]

b) A létre nem jött regisztrációval kapcsolatban az Adatkezelő addig kívánja kezelni az adatokat, ameddig annak meghiúsulásával összefüggésben igény érvényesíthető, vagyis az általános polgárjogi elévülésre irányadó szabályok alapján 5 (öt) évig.
c) Jogi igények érvényesítése esetén az adatokat az eljárás lezárulását követő 5 (öt) évig őrzi az Adatkezelő.

3.2.1.5. Az adatok forrása:

a) A Felhasználó vagy az Igénylő.

b) A jogi igények érvényesítése esetén az adatok forrása: az Érintettől felvett, közjegyzőtől, bíróságtól, végrehajtótól, egyéb hatóságtól vagy szervtől átvett adatok.

Amennyiben a Felhasználó vagy az Igénylő harmadik személy (Kontaktszemély vagy Kézbesítési címzett) adatait adja meg:

a) köteles biztosítani, hogy az érintett személy az adatkezelésről megfelelő tájékoztatást kapjon,
b) az Adatkezelő külön tájékoztatást biztosít részükre az első kapcsolatfelvétel alkalmával.

3.2.1.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik a jelen 3.2.1. pont szerinti regisztrációval kapcsolatos tevékenység feladatainak ellátásában részt vesznek, akik egyúttal jogosultak a 3.2.1.2. pont szerinti teljes adatkör megismerésére;
b) az Adatkezelő azon munkavállalói, akiknek a chatbot üzemeltetésével, karbantartásával, továbbfejlesztésével kapcsolatos feladatok ellátása a feladatkörüket képezi, valamint akik ennek ellenőrzésére jogosultak;
c) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az Ügyfélszolgálati (CRM) rendszer üzemeltetését végzi, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás) ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg;
d) A chatbot pilot üzemben (éles tesztüzemben) történő működtetése során a chatbot-ot kiszolgáló QWEN 3 VL nyelvi modell IBM WatsonX.ai keretrendszeren fut, a WatsonX.ai RedHat OpenShift platformon fut, az OpenShift pedig IBM virtuális privát felhőben (VPC), virtuális szerver infrastruktúrán fut. A pilot üzem során a QWEN, valamint az OpenShift- és a IBM WatsonX.ai platformok üzemeltetője Adatkezelő megbízásából AI-Adatkezelő, míg az IBM virtuális szerver infrastruktúra üzemeltetője AI-Adatkezelő megbízásából az IBM. Az IBM virtuális szerver infrastruktúrán futó szoftverek (beleértve az OpenShift-, a WatsonX.ai és QWEN 3 VL nyelvi modell) telepítését, konfigurálását és frissítését kizárólag az AI-Adatkezelő végezte és végzi; a szoftverek telepítési példányaihoz és konfigurációihoz-, továbbá a szoftverek által kezelt (forgalmazott, tárolt) adatokhoz – beleértve a személyes adatokat – Adatkezelőn és AI-Adatkezelő. kívül harmadik személy (beleértve az IBM-et) nem fér hozzá; azok nyugalomban és mozgás közben egyaránt titkosítva vannak, a titkosítás feloldásához szükséges kulcsok kizárólag Adatkezelő és AI-Adatkezelő számára állnak rendelkezésre.
e) Az éles tesztüzemet követően az éles üzemben a jelen d) pontban részletezett adatkezelési tevékenységet a b) pontban foglaltaknak megfelelően az Adatkezelő végzi. amennyiben az Érintettel kapcsolatban folyamatban levő jogvitában, hatósági, bírósági, stb. eljárásban az eljáró állami, önkormányzati szerv, hatóság, bíróság, stb. *(a továbbiakban együtt: **„eljáró szerv”**)* számára szükséges az Érintett meghatározott személyes adatait tartalmazó iratok, dokumentumok, az Érintett egyes személyes adatainak átadása az Adatkezelő részéről, és az eljáró szerv hivatalosan kötelezi, megkeresi az Adatkezelőt az Érintett személyes adatait tartalmazó iratok, dokumentumok megküldésre, az Adatkezelő továbbítja az eljáró szerv részére a kötelezésben, megkeresésben megjelölt személyes adatokat, illetve az azokat tartalmazó iratokat, dokumentumokat.
Amennyiben az Érintett és az Adatkezelő között folyamatban levő jogvitában hatósági, bírósági, közjegyzői, vagy más eljárás indul, az Adatkezelő a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint az eljáró szerv külön kötelezése, felhívása, megkeresése nélkül is továbbítja az eljáró szerv részére azon személyes adatokat, illetve az azokat tartalmazó iratokat, dokumentumokat, amelyek a vonatkozó jogszabályok szerint szükségesek az eljárás eredményes megindulásához, lefolytatásához és befejezéséhez.

3.2.1.7. Chatbot (mesterséges intelligencia) adatkezelés

Az Adatkezelő a Gondosóra programba történő regisztráció támogatása érdekében mesterséges intelligencián alapuló chatbotot alkalmaz.

Adatkezelési jellemzők:

a) a chatbot kizárólag támogató szerepet tölt be, döntést nem hoz;
b) automatizált döntéshozatal és profilalkotás nem történik;

c) az Érintett bármikor kérheti emberi ügyintéző bevonását;
d) a chatbot által kezelt adatok köre megegyezik a regisztráció során megadott adatokkal;
e) a beszélgetések naplózása kizárólag: hibakeresés, minőségbiztosítás, jogi igények kezelése céljából történik.

3.2.1.8. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.
A chatbot működése során sem történik automatizált döntéshozatal vagy profilalkotás.

3.2.2. A szolgáltatásra való jogosultság ellenőrzése (Adategyeztetési eljárás)

A Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére kizárólag a 65. év feletti, magyar állampolgárok jogosultak. Erre tekintettel az Adatkezelő ellenőrzi a jogosultsági feltételek meglétét (azaz a Felhasználó betöltötte-e a 65. életévét, rendelkezik-e magyarországi lakcímmel / tartózkodási hellyel, és magyar állampolgár-e), valamint az. ún. 4T adatok (természetes személyazonosító adatok) helyességét és az esetleges duplikált regisztrációk előfordulását az Adatkezelő Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszerén keresztül (a továbbiakban: **„Adategyeztetés vagy Adategyeztetési eljárás”**). A jogosultsági feltétek meglétének és a Felhasználó adatainak ellenőrzését az Adatkezelő rendszere az Nyvtv. szerinti személy- és lakcímnyilvántartással való összevetés útján ellenőrzi.
Az adatkezelés kiterjed arra is, hogy az Adatkezelő a Felhasználó, adott esetben a képviseletében eljáró Igénylő részére – az általa megadott e-mail címre levelet küld vagy telefonon hívást kísérel meg - az adategyeztetésről, a minimálisan szükséges Felhasználó 4T adata és az e-mail címe vagy telefonszáma, illetve az Igénylő adatainak megadását követően, kérve **az esetlegesen hibás, hiányos adatok javítását** vagy emlékeztető e-mailt küld a megkezdett, de **félbehagyott regisztráció folytatása és beküldése céljából**.

Hibás, hiányos adatok esetén azok javítása céljából az Adatkezelő Ügyfélszolgálata az adategyeztetési célú üzenet elküldésétől számított 1 (egy) hónapon belül – a Felhasználó/Igénylő részéről történő kapcsolatfelvétel hiánya esetén – legfeljebb 5 (öt) különböző alkalommal (e-mail és/vagy telefonhívás útján) megkeresi a Felhasználót, adott esetben a képviseletében eljáró Igénylőt. Az Adatkezelő a sikertelen kapcsolatfelvétel idejét és módját rögzíti (naplózza), majd a sikertelen kapcsolatfelvétel idejét és módját a Regisztráció sikertelensége esetén a Regisztráció törléséig, illetve a Regisztrációs eljárás sikeressége esetén a Regisztráció véglegesítéséig rögzíti és tárolja.

Amennyiben **egy regisztráció rögzítését** a Felhasználó, adott esetben a képviseletében eljáró Igénylő a Felhasználó 4T, valamint az Igénylő adatainak, e-mail címének megadását követően **félbehagyja**, az Adatkezelő emlékeztető e-mailt küld a regisztráció folytatása és beküldése céljából. Az e-mailben található link segítségével a Felhasználónak vagy az Igénylőnek lehetősége van a megkezdett regisztráció folytatására és beküldésére. Az Adatkezelő a kapcsolatfelvétel idejét rögzíti (naplózza), majd a kapcsolatfelvétel és a Regisztráció sikertelensége esetén a Regisztráció törléséig, illetve a Regisztrációs eljárás sikeressége esetén a Regisztráció véglegesítéséig rögzíti és tárolja.

Az Adatkezelő az Adategyeztetés elvégzéséhez szükséges személyes adatokat a mindekori Nyilvántartó szervtől veszi át az Nyvtv. 24/L. §-a, illetve a Szoctv. 24./C. § (1) bekezdése alapján.

3.2.2.1. Adatkezelés célja:
a) a Szolgáltatás igénybevételére való jogosultság ellenőrzése;
b) a regisztráció során megadott adatok pontosságának és teljességének biztosítása;
c) hibás, hiányos regisztrációs adatok vagy félbehagyott regisztráció esetén kapcsolatfelvétel az adatok javítása/pótlása érdekében,
d) sikertelen adategyeztetés esetén kapcsolatfelvétel az Érintettel,
e) a duplikált regisztrációk kiszűrése;
f) a Regisztráció átadása a Szolgáltatónak.

3.2.2.2. A kezelt adatok köre:

a) a Felhasználó titulusa (ha van), családi – és utóneve, születési neve; születési helye és ideje, anyja neve, illetve lakcíme / tartózkodási címe (ha van) (irányítószám, település, közterület jellege, száma, valamint telefonszáma és az e-mail címe;
b) az Igénylő titulusa (ha van), családi – és utóneve, telefonszáma és e-mail címe;
c) az adategyeztetési eljárás során, sikertelen kapcsolatfelvétel esetén annak ideje és módja;
d) félbehagyott regisztráció esetén a kapcsolatfelvétel ideje;
e) eljárási (naplózási) adatok: kapcsolatfelvétel időpontja és módja; a kapcsolatfelvétel eredménye (sikeres/sikertelen), regisztráció azonosító (GUID).

3.2.2.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. §, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet, illetve a személyiadat- és lakcímnyilvántartásra vonatkozó jogszabályok]

Az adatkezelés szükséges a Szolgáltatás igénybevételére való jogosultság megállapításához, amely a közfeladat ellátásának elengedhetetlen része.

3.2.2.4. Az adatkezelés időtartama:

a) Amennyiben az adategyeztetési eljárás sikeres, akkor az adatkezelésnek nincs külön időtartama, mivel az Adatkezelő a sikeres ellenőrzés eredményéről nem hoz létre külön adatbázist.
b) Abban az esetben, ha az adategyeztetési eljárás alapján az Adatkezelő azt állapítja meg, hogy a Felhasználó nem jogosult igénybe venni a szolgáltatást, vagy az Adatkezelő nem tudja felvenni a kapcsolatot az Érintettel adategyeztetés céljából, akkor az Adatkezelő addig kívánja kezelni az adatokat, ameddig a regisztráció létrejöttének meghiúsulásával összefüggésben igény érvényesíthető, vagyis az általános polgárjogi elévülésre irányadó szabályok alapján 5 (öt) évig.
c) Abban az esetben, ha az Adatkezelő azt állapítja meg, hogy a félbehagyott regisztráció folytatása és beküldése céljából küldött emlékeztető e-mail alapján a regisztráció nem került befejezésre, akkor az Adatkezelő addig kívánja kezelni az adatokat, ameddig a regisztráció létrejöttének meghiúsulásával összefüggésben igény érvényesíthető, vagyis az általános polgárjogi elévülésre irányadó szabályok alapján az emlékeztető e-mail küldésétől számított 5 (öt) évig.
d) Jogi igények érvényesítése esetén az adatokat az eljárás lezárulását követő 5 (öt) évig őrzi az Adatkezelő.

3.2.2.5. A személyes adatok forrása és az adatátvétel jogalapja:

a) Az Adatkezelő a személyes adatokat a Nyilvántartó szervtől veszi át. Az adatok átadásáról a Nyvtv. 24/L. §-a rendelkezik.
b) A Felhasználó vagy az Igénylő által az adategyeztetés során megadott adatok.

3.2.2.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik a jelen 3.2.2. pont szerinti tevékenység feladatainak ellátásában részt vesznek, akik egyúttal jogosultak a 3.2.2.2. pont szerinti teljes adatkör megismerésére;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az Ügyfélszolgálati (CRM) rendszer üzemeltetését végzi, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás) ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg.

3.2.2.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

Az Adatkezelő a sikeres regisztrációt és jogosultság-ellenőrzést követően az Érintett regisztrációjakor megadott személyes adatait továbbítja a Szolgáltató részére a Szoctv. 24/C. § (4) bekezdése alapján.

3.2.2.8. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.3. Az Adatkezelő Ügyfélszolgálatának telefonos, valamint levelezési tevékenysége során megvalósuló adatkezelése

Az Adatkezelő telefonos, valamint levelezési (elektronikus, és postai úton) Ügyfélszolgálatot működtet az Érintettek számára a minél szélesebb körű ügyintézés, tájékoztatás, a vitás esetek kivizsgálása és orvoslása, panaszkezelés, valamint a kapcsolattartás érdekében kimenő és a bejövő kommunikáció biztosítása, illetve a levelezés során folytatott beszélgetések rögzítése és felhasználása érdekében, amely személyes adatok kezelésével jár. Az Adatkezelő ezért a jelen fejezetben bemutatja az Adatkezelő Ügyfélszolgálatával kapcsolatba kerülő Érintettek számára az adatkezelés legfontosabb jellemzőire, körülményeire vonatkozó információkat.

A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelést a jelen Tájékoztató 3.8. fejezete tartalmazza.

A jelen 3.3. fejezet szerinti adatkezelés szempontjából Érintettnek minősül az Adatkezelővel munkaviszonyban álló, ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati ügyintézést végző munkavállaló is *(a továbbiakban: **„munkavállalók”**).*

Az Adatkezelő felhívja az Érintettek figyelmét, hogy olyan adatokat, amelyek **az ügyintézés során nem bírnak** relevanciával (pl. hobbi, családi állapot stb.), **valamint különleges adatokat (pl. egészségügyi, világnézeti, politikai nézettel összefüggő adatok stb.) NE adjanak meg az ügyintézés során.** Amennyiben ezen adatokat az Érintett a fenti figyelmeztetés ellenére mégis közli az Ügyfélszolgálattal, azokat nem kezeli az Ügyfélszolgálat, lehetőség szerint törli vagy anonimizálja, amennyiben ez technikailag lehetséges.

Az Adatkezelő tájékoztatja az Érintetteket, hogy a https://gondosora.hu/ weboldalon mesterséges intelligencián alapuló chatbot szolgáltatást működtet az ügyfélszolgálati tevékenység támogatása, illetve mesterséges intelligencia technológián alapuló rendszert működtet az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének javítása (minőségbiztosítás) érdekében.
A chatbot működése során nem történik automatizált döntéshozatal vagy profilalkotás.
A chatbot támogatásával történő regisztráció során az Érintett bármikor emberi ügyintéző bevonását is igénybe veheti munkaidőben, az Ügyfélszolgálat telefonos megkeresése útján.

3.3.1. Hangfelvétel készítése, hangrögzítés az Adatkezelő ügyfélszolgálata által a telefonos ügyintézés során

Az Adatkezelő a Gondosóra programba történő csatlakozás, a telefonos regisztráció, illetve a Gondosóra programhoz kapcsolódó ügyintézések érdekében **telefonos ügyfélszolgálatot** *(a továbbiakban: **„Ügyfélszolgálat”**)* tart fenn.
A bejövő és a kimenő hívások során az Adatkezelő tájékoztatja az Érintettet arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. Amennyiben az Érintett úgy dönt, hogy nem szeretne rögzített hangfelvételes beszélgetést folytatni, úgy az Adatkezelő vagy az Érintett a hívást megszakíthatja, és az Érintett e-mailben, vagy postai úton történő kapcsolatfelvétel útján jogosult megkeresni az Adatkezelőt.
Az Érintett kérheti a hangfelvétel **visszahallgatását,** valamint a **hangfelvételről másolatot kérhet** az Adatkezelő ügyfélszolgálati csatornáinak bármelyikén. Az Érintett csak annak a hangfelvételnek a másolatát / visszahallgatását kérheti, amelyen beazonosítható módon ő folytat beszélgetést az Adatkezelő ügyfélszolgálati munkatársával.
Az Adatkezelő 30 (harminc) napon belül 1 (egy) másolat kiadását díjmentesen biztosítja.

Az Adatkezelő biztosítja annak lehetőségét, hogy a Felhasználó, illetve az Igénylő az Adatkezelő Ügyfélszolgálatával folytatott telefonbeszélgetés során jelezze, hogy az Adatkezelő 3.1. pont szerinti felkeresését/bevonását nem fogadja el; illetve elvégezze a szükséges adategyeztetést a 3.1. pont szerinti adatkezelés kapcsán; elvégezze a Regisztrációt és azt megerősítse, elvégezze a regisztrációs folyamat során a szükséges adategyeztetést, valamint – kérés esetén – töröljék a Regisztrációt, továbbá adatmódosítást,

vagy adattörlést kérelmezhet (beleértve a hírlevélküldés kapcsán felmerülő adatváltoztatási – és törlési kérelmeket, a hírlevélről való leiratkozást is).
Az Adatkezelőnek ugyanakkor rögzítenie kell azt is a telefonbeszélgetés során telefonos Regisztráció esetén, hogy az ÁSZF-et, illetve a jelen Adatkezelési Tájékoztatót a Felhasználó, illetve képviseletében az Igénylő elfogadja. Az Adatkezelő mindezek érdekében hangfelvételt készít a szerződéskötés folyamatáról.

Az Adatkezelő biztosítja annak a lehetőségét is, hogy az Igénylő, a Kontaktszemély, illetve a Kézbesítési címzett az Adatkezelő Ügyfélszolgálatával folytatott telefonbeszélgetés során **adatmódosítást** kezdeményezzen a Felhasználó, vagy saját maga vonatkozásában.
Az Adatkezelő biztosítja továbbá azt is, hogy a 3.1. pont szerinti, az Adatkezelő általi Gondosóra programba történő felkeresés/bevonás vonatkozásában a Felhasználó, illetve közeli hozzátartozója az Adatkezelő Ügyfélszolgálatával folytatott telefonbeszélgetés során tájékoztatást kérjen a Gondosóra programba történő csatlakozás állásáról, a Jelzőeszköz kiszállítási időpontjáról, stb.

Az Igénylő, a Kontaktszemély, illetve a Kézbesítési címzett a Felhasználót érintő adatmódosítás kapcsán, valamint a közeli hozzátartozó a tájékoztatáskérés kapcsán tudomásul veszi, hogy teljeskörű, érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező **felhatalmazással köteles rendelkezni** a Felhasználó részéről ahhoz, hogy a személyes adatait megadja az ügyintézéshez, az adatmódosításhoz, illetve a javított adat továbbításához (mint adatkezeléshez), amely felhatalmazás összhangban van a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. Az Adatkezelő nem felelős azon adatkezelésért, amelyre az Igénylő, a Kontaktszemély, a Kézbesítési címzett, illetve a közeli hozzátartozó jelen pont szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

Felhívjuk továbbá az Igénylő, a Kontaktszemély, a Kézbesítési címzett, illetve a közeli hozzátartozó figyelmét, hogy az a személy, **aki nem a saját, hanem más személy adatait adja meg,** és nem rendelkezik ettől a más személytől a személyes adatainak kezelésére vonatkozó meghatalmazással, vagyis más természetes személy adatait jogszerűtlenül adja meg, azzal személyes adatokkal való visszaélést valósíthat meg, amely büntetőjogi eljárást is maga után vonhat.

3.3.1.1. Adatkezelés célja:

a) az Érintett azonosítása;
b) az Adatkezelő 3.1. pont szerinti felkeresés/bevonás elfogadása vagy visszautasítása, további adatok megadása, illetve tájékoztatás a felkeresés/bevonás státuszáról;
c) a szerződéskötésre irányuló nyilatkozat rögzítése, az ÁSZF, az Adatkezelési Tájékoztató elfogadására irányuló nyilatkozat rögzítése;
d) a Gondosóra programba történő jelentkezés (telefonos Regisztráció);
e) az Adategyeztetési eljárás során a hiányzó adatok megadása, a téves adatok javítása; a Regisztráció megerősítése;
f) az Érintett adatainak módosítása; adatváltozás / adattörlési igény bejelentése, illetve hírlevélküldéssel – vagy leiratkozással kapcsolatos ügyintézés;
g) a Regisztráció törlésének kérelmezése;
h) információkérés vagy segítségnyújtás az ügyek intézésében;
i) az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének javítása, minőségbiztosítás.

3.3.1.2. A kezelt adatok köre:

a) az Érintett hangja,
b) a telefonbeszélgetés / az ügyintézés során az Érintett által közölt, az ügyintézéshez szükséges személyes adatok az Érintett vagy harmadik személy vonatkozásában,
c) a telefon nyomógombjaival rögzített válaszok,
d) a hívás ideje.

3.3.1.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]

3.3.1.4. Az adatkezelés időtartama:

a) Az Adatkezelő a személyes adatokat, illetve a hangfelvételt a Szoctv. 24/C. § (1)-(2) bekezdése alapján Gondosóra program megvalósítási és fenntartási ideje alatt őrzi meg. [2025. december 31. +1 év; opció lehívása esetén: 2026. december 31. +1 év] Ezt követően 1 (egy) év elteltével a hangfelvételek törlésre kerülnek.
b) A létre nem jött csatlakozással, vagy regisztrációval kapcsolatban az Adatkezelő addig kívánja kezelni az adatokat, ameddig ezek meghiúsulásával összefüggésben igény érvényesíthető, vagyis az általános polgárjogi elévülésre irányadó szabályok alapján 5 (öt) évig.
c) Jogi igények érvényesítése esetén az adatokat az eljárás lezárulását követő 5 (öt) évig őrzi az Adatkezelő.

3.3.1.5. A személyes adatok forrása:

a) a **3.3.1.1. pont a)-e) pontok** esetén az Adatkezelő a személyes adatokat a Nyilvántartó szervtől veszi át. Az adatok átadásáról a Nyvtv. 24/L. §-a rendelkezik.
b) minden más esetben a rögzített vonalon telefonáló Érintett.

3.3.1.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátják, illetve akik az ügyfélkiszolgálással kapcsolatos minőségbiztosítási feladatokat ellátják, akik a 3.3.1.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az Ügyfélszolgálati (CRM) rendszer üzemeltetését végzi, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás) ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg.

3.3.1.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

a) Amennyiben a célcsoport tagja az Adatkezelő 3.1. pont szerinti felkeresését/bevonását elfogadja, a 3.1.2. a)-e) pont szerinti adatokat az Adatkezelő továbbítja a Szolgáltató részére a felhasználói szerződés megkötése céljából a Szoctv. 24/C. § (4) bekezdése alapján.
   Amennyiben a célcsoport tagja az Adatkezelő 3.1. pont szerinti felkeresését/bevonását nem fogadja el, a személyes adatok **nem kerülnek továbbításra** a Szolgáltató részére, csak annak a ténye és időpontja, hogy a célcsoport tagja a felkeresést/bevonást nem fogadta el. [Szoctv. 24/C. § (4) bekezdés]
b) A módosított személyes adatokat az Adatkezelő továbbítja a Szolgáltató részére a Szoctv. 24/C. § (4) bekezdése alapján.
c) A Regisztráció törlésének kérelmezése esetén a személyes adatokat, illetve a Regisztráció törlésének tényét és időpontját az Adatkezelő továbbítja a Szolgáltató részére a Szoctv. 24/C. § (4) bekezdése alapján.

3.3.1.8. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.3.2. Az Ügyfélszolgálat levelezése során megvalósuló adatkezelés

Az Érintett elektronikus (e-mail), illetve postai úton is kapcsolatot tarthat az Adatkezelővel, amely során tájékoztatást, információt kérhet, megkereséssel fordulat adatkezelési vagy egyéb témájú ügyben, továbbá adatmódosítást, vagy adattörlést kérelmezhet (beleértve a hírlevélküldés kapcsán felmerülő adatváltoztatási – és törlési kérelmeket, a hírlevélről való leiratkozást is).

Az adatközlő tudomásul veszi, hogy teljeskörű, érvényes és jogszerű jogalappal rendelkező **felhatalmazással köteles rendelkezni** attól a személytől, akinek a személyes adatait megadja az ügyintézéshez, az adatmódosításhoz, illetve a javított adat továbbításához (mint adatkezeléshez), amely felhatalmazás összhangban kell álljon a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályi előírásokkal. Az Adatkezelő nem felelős azon adatkezelésért, amelyre az adatközlő jelen pont szerinti valótlan nyilatkozata következtében kerül sor.

Felhívjuk továbbá az adatközlő figyelmét, hogy az a személy, **aki nem a saját, hanem más személy adatait adja meg,** és nem rendelkezik ettől a más személytől a személyes adatainak kezelésére vonatkozó meghatalmazással, vagyis más természetes személy adatait jogszerűtlenül adja meg, azzal személyes adatokkal való visszaélést valósíthat meg, amely büntetőjogi eljárást is maga után vonhat.

3.3.2.1. Adatkezelés célja:

a) az Érintett adatainak módosítása; adatváltozás / adattörlési igény bejelentése, ezek fogadása és megválaszolása;
b) információ - vagy segítségnyújtás az ügyek intézésében, az ügyintézés támogatása;
c) kapcsolattartás az Érintettel az ügyintézés során az ügyintézés céljából,
d) az ügyintézés dokumentálása (a levelezés során folytatott beszélgetések rögzítése és felhasználása).

3.3.2.2. A kezelt adatok köre:

a) titulus (ha van), családi - és utónév,
b) e-mail cím,
c) postai levél esetén a levelezési cím,
d) az Érintett által megadott, az ügyintézéshez szükséges adatok/információk.

3.3.2.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]

3.3.2.4. Az adatkezelés időtartama:

a) Az Adatkezelő a személyes adatokat a Szoctv. 24/C. § (1)-(2) bekezdése alapján Gondosóra program megvalósítási és fenntartási ideje alatt őrzi meg. [2025. december 31. +1 év; opció lehívása esetén: 2026. december 31. +1 év]
b) Jogi igények érvényesítése esetén az adatokat az eljárás lezárulását követő 5 (öt) évig őrzi az Adatkezelő.

3.3.2.5. A személyes adatok forrása:

Az Érintett, vagy az adatközlő.

3.3.2.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátják, akik a 3.3.2.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni.
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az Ügyfélszolgálati (CRM) rendszer üzemeltetését végzi, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás) ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg.

3.3.2.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

a) A módosított személyes adatokat az Adatkezelő továbbítja a Szolgáltató részére a Szoctv. 24/C. § (4) bekezdése alapján.
b) Az Érintettel való levelezés során az Adatkezelő átadja a postai szolgáltató (Magyar Posta) részére az alábbi adatokat a levelek kézbesítése céljából: az Érintett titulusa (ha van), családi – és utóneve, levelezési cím.
Az adatátadás jogalapja: az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra programban biztosított Szolgáltatás nyújtása érdekében [GDPR **6. cikk (1) bekezdés e) pont**, Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

3.3.2.8. Adattovábbítás harmadik országba, vagy nemzetközi szervezethez:

Az Adatkezelő az adatokat nem továbbítja az Európai Gazdasági Térségen (EGT-n) kívüli feleknek. Előfordulhat, hogy az Office 365 levelezőrendszer szolgáltatója, a Microsoft Ireland Ltd. által a személyes adatok továbbításra kerülnek az Egyesült Államokba vagy bármely más olyan országba, ahol a Microsoft Corporation, vagy a leányvállalataik vagy további adatfeldolgozóik működnek. Ebben az esetben az adattovábbításra a Microsoft Ireland Ltd. által a GDPR V. fejezetében foglaltak szerint kerül sor. A Microsoft Corporation szerepel az Európai Unió és az Egyesült Államok között Adatvédelmi Keretrendszer szerinti listán, amely tény az Európai Bizottság 2023. július 10-i végrehajtási rendelete szerint biztosítja a személyes adatok megfelelő szintű védelmét.

3.3.2.9. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.3.3. Ügyfélszolgálati ügyintézés chatbot igénybevételével, illetve mesterséges intelligencia technológián alapuló minőségbiztosítással kapcsolatos adatkezelés

Az Adatkezelő tájékoztatja az Érintetteket, hogy a https://gondosora.hu/ weboldalon mesterséges intelligencián alapuló chatbot szolgáltatást működtet az ügyfélszolgálati tevékenység támogatása, illetve mesterséges intelligencia technológián alapuló rendszert működtet az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének javítása (minőségbiztosítás) érdekében.

Az Ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetések minőségbiztosítási céllal rögzítésre kerülnek a jelen Tájékoztató 3.3.1. pontjában foglaltak szerint, mivel az ügyfélszolgálati vezetők rendszeresen, a rendelkezésre álló kapacitással arányos mennyiségű, véletlenszerűen kiválasztott hangfelvételt visszahallgatnak, az ott hallottak alapján az ügyintézőket havonta értékelik, szükség esetén az ügyfélszolgálati munkatársak számára újbóli oktatást tartanak, illetve indokolt esetben a meglévő oktatási anyagokat frissítik. A bevezetésre kerülő technológia az összes rögzített hangfelvételt autonóm módon meghallgatja, leiratozza, illetve a leiratozott hangfelvételek tartalmával kapcsolatos, előre rögzített (és utólag feltett) kérdésekre válaszolni tud, így autonóm módon képes kijelölni a releváns, valódi hibákat tartalmazó visszahallgatásra javasolt hangfelvételeket.

***3.3.3.1. Adatkezelés célja*:**

a) az Érintettek részére ügyfélszolgálati támogatás biztosítása (tájékoztatás, ügyintézés) chatbot igénybevételével;
b) az Érintett kérdésének, problémájának bejelentése, ezek fogadása, a chatbot általi megismerése és megválaszolása automatizált válaszadás keretében, azonban az Érintett bármikor kérheti emberi ügyintéző bevonását;
c) az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése és fejlesztése (minőségbiztosítása) céljából a hangfelvételek meghallgatása, leiratozása, valamint a visszahallgatásra javasolt hangfelvételek kijelölése.

***3.3.3.2. A kezelt adatok köre*:**

a) az Érintett által megadott azonosító és kapcsolattartási adatok (név, e-mail cím, telefonszám);
b) az ügyintézés során az Érintett által közölt, az ügyintézéshez szükséges egyéb személyes adatok,
c) az Érintett és a chatbot közötti beszélgetés tartalma (pl. az Érintett által a chatbotnak feltett kérdés, felvetett probléma a, és azokra a chatbot által adott válasz, interakciós metaadatok);
d) technikai adatok (időpont, IP cím, session azonosító, naplózási adatok),
e) minőségbiztosítás esetén az Érintett hangja, a meghallgatott hangfelvételek leirata, a visszahallgatásra kijelölt hangfelvételek.

Az Adatkezelő kifejezetten kéri, hogy az Érintett **különleges adatokat ne adjon meg**; ilyen adatok megadása esetén azokat az Adatkezelő **haladéktalanul törli vagy anonimizálja**, amennyiben ez technikailag lehetséges.

3.3.3.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása, illetve működtetése érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]

Az ügyfélszolgálati ügyintézéssel, megkeresések kezelésével, a chatboton keresztüli ügyintézés támogatásával, az ügyfélszolgálati tevékenység minőségbiztosításával, illetve fejlesztésével összefüggő adatkezelési elemek a közfeladat ellátásának részét képezik.

***3.3.3.4. Az adatkezelés időtartama*:**

a) Az ügyfélszolgálati kommunikáció (chat, napló) esetén 5 (öt) évig, az általános polgári jogi elévülési időig kerül megőrzésre.

3.3.3.5. A személyes adatok forrása:

Az adatok forrása egyrészt az Érintett, másrészt az Érintett és a chatbot közötti kommunikáció során keletkeznek.

3.3.3.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) az Adatkezelő azon munkavállalói, akik az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátják, akik a 3.3.3.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni;
b) az Adatkezelő azon munkavállalói, akiknek a chatbot üzemeltetésével, karbantartásával, továbbfejlesztésével kapcsolatos feladatok ellátása a feladatkörüket képezi, valamint akik ennek ellenőrzésére jogosultak;
c) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az Ügyfélszolgálati (CRM) rendszer üzemeltetését végzi, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás) ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg;
d) A chatbot pilot üzemben (éles tesztüzemben) történő működtetése során a chatbot-ot kiszolgáló QWEN 3 VL nyelvi modell IBM WatsonX.ai keretrendszeren fut, a WatsonX.ai RedHat OpenShift platformon fut, az OpenShift pedig IBM virtuális privát felhőben (VPC), virtuális szerver infrastruktúrán fut. A pilot üzem során a QWEN, valamint az OpenShift- és a IBM WatsonX.ai platformok üzemeltetője Adatkezelő megbízásából AI-Adatkezelő, míg az IBM virtuális szerver infrastruktúra üzemeltetője AI-Adatkezelő megbízásából az IBM. Az IBM virtuális szerver infrastruktúrán futó szoftverek (beleértve az OpenShift-, a WatsonX.ai és QWEN 3 VL nyelvi modell) telepítését, konfigurálását és frissítését kizárólag az AI-Adatkezelő végezte és végzi; a szoftverek telepítési példányaihoz és konfigurációihoz-, továbbá a szoftverek által kezelt (forgalmazott, tárolt) adatokhoz – beleértve a személyes adatokat – Adatkezelőn és AI-Adatkezelő. kívül harmadik fél (beleértve az IBM-et) nem fér hozzá; azok nyugalomban és mozgás közben egyaránt titkosítva vannak, a titkosítás feloldásához szükséges kulcsok kizárólag Adatkezelő és AI-Adatkezelő számára állnak rendelkezésre.
Az éles tesztüzemet követően az éles üzemben a jelen d) pontban részletezett adatkezelési tevékenységet a b) pontban foglaltaknak megfelelően az Adatkezelő végzi

3.3.3.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

a) A módosított személyes adatokat az Adatkezelő továbbítja a Szolgáltató részére a Szoctv. 24/C. § (4) bekezdése alapján.

3.3.3.8. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: A chatbot működése során sem történik automatizált döntéshozatal vagy profilalkotás. A chatbot kizárólag támogató funkciót lát el.

3.4. A Jelzőeszközök aktív használatának ösztönzésével összefüggő adatkezelés

Az Adatkezelő elő kívánja segíteni a Gondosóra programban biztosított Szolgáltatás nyújtásának érdekében azt, hogy a Felhasználók aktívan használják a Jelzőeszközt, ezért az Adatkezelő ebből a célból fel kívánja venni a kapcsolatot azokkal a Felhasználókkal, akik nem végezték el a teszthívást, valamint azokkal a Felhasználókkal vagy Kontaktszeméllyel is abban az esetben, ha a Felhasználó legalább 90 (kilencven) napon keresztül nem kapcsolta be a Jelzőeszközt, vagy legalább 90 (kilencven) napja lemerült a Jelzőeszköz.

3.4.1. Adatkezelés célja:

a) a Gondosóra programban biztosított Szolgáltatás nyújtása,
b) a Szolgáltatás-nyújtás érdekében kapcsolatfelvétel a Felhasználókkal/Kontaktszeméllyel, illetve a Felhasználó/Kontaktszemély azonosítása; annak érdekében, hogy
c) a Felhasználók végezzék el a teszthívást a Jelzőeszköz működőképességének ellenőrzése céljából;
d) kapcsolatfelvétel a Felhasználókkal/Kontaktszeméllyel a Szolgáltatás Szolgáltató általi felfüggesztésének elkerülése céljából.

Az adatkezelés célja annak biztosítása, hogy a Jelzőeszköz ténylegesen működőképes legyen, és a Felhasználó aktívan használja azt, hogy szükség esetén segítséget tudjon kérni.

3.4.2. A kezelt adatok köre:

a) a Felhasználó titulusa (ha van), családi – és utóneve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, telefonszáma, e-mail címe, lakcíme / tartózkodási címe (ha van),
b) a Kontaktszemély titulusa (ha van), családi - és utóneve, születési neve; e-mail címe, telefonszáma,
c) a Jelzőeszköz kiszállításának dátuma, illetve az az információ, hogy a Felhasználó nem végezte el a teszthívást, vagy a Felhasználó legalább 90 (kilencven) napja nem kapcsolta be a Jelzőeszközt, vagy a Jelzőeszköz legalább 90 (kilencven) napja lemerült státuszban van.

3.4.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra programban biztosított Szolgáltatás nyújtása érdekében [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont**, Szoctv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

3.4.4. Az adatkezelés időtartama:

Az Adatkezelő az adatokat addig tárolja, amíg a Felhasználóval vagy a Kontaktszeméllyel fel nem veszi ebből a célból a kapcsolatot. Az Adatkezelő más adatkezelési célokból továbbra is használhatja a személyes adatokat.

3.4.5. A személyes adatok forrása:

Az Adatkezelő a személyes adatokat, a Jelzőeszköz kiszállításának dátumát, illetve azt az információt, hogy a Felhasználó nem végezte el a teszthívást, vagy a Felhasználó legalább 90 (kilencven) napja nem kapcsolta be a Jelzőeszközt, vagy a Jelzőeszköz legalább 90 (kilencven) napja lemerült státuszban van, a **Szolgáltatótól kapja meg.** Az Adatkezelő részére átadásra kerülő adatok körét a Szolgáltató határozza meg, azokra tehát az Adatkezelőnek ráhatása nincs.

3.4.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő munkavállalói, akik a 3.4.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az Ügyfélszolgálati (CRM) rendszer üzemeltetését végzi, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás) ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg, valamint
c) az Adatkezelő azon közreműködő/együttműködő partnerei (úgyis mint adatfeldolgozói, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója), akik személyesen keresik fel az érintett Felhasználókat,

aki(k)nek a 3.4.2. pontban szereplő adatok közül csak a Felhasználó alábbi adatai kerülnek átadásra: titulus (ha van), családi – és utónév, lakcím / tartózkodási címe (ha van). Ennek értelmében a Felhasználó titulus (ha van), családi – és utónév, lakcím / tartózkodási cím (ha van) adatain kívül további személyes adatainak, illetve a Kontaktszemélyek személyes adatainak és a 3.4.2. c) pontja szerinti adatoknak az adatfeldolgozók részére történő átadására nem kerül sor a személyes felkeresés során.

3.4.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

A Felhasználó levélben (postai úton) történő megkeresése esetén az Adatkezelő átadja a postai szolgáltató (Magyar Posta) részére az alábbi adatokat a levelek kézbesítése céljából: a Felhasználó titulusa (ha van), családi – és utóneve, lakcíme vagy / tartózkodási címe (ha van).
Az adattovábbítás jogalapja: az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtása érdekében [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont**, Szoctv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

3.4.8. Adattovábbítás harmadik országba, vagy nemzetközi szervezethez:

Az Adatkezelő az adatokat nem továbbítja az Európai Gazdasági Térségen (EGT-n) kívüli feleknek. Előfordulhat, hogy az Office 365 levelezőrendszer szolgáltatója, a Microsoft Ireland Ltd. által a személyes adatok továbbításra kerülnek az Egyesült Államokba vagy bármely más olyan országba, ahol a Microsoft Corporation, vagy a leányvállalataik vagy további adatfeldolgozóik működnek. Ebben az esetben az adattovábbításra a Microsoft Ireland Ltd. által a GDPR V. fejezetében foglaltak szerint kerül sor. A Microsoft Corporation szerepel az Európai Unió és az Egyesült Államok között Adatvédelmi Keretrendszer szerinti listán, amely tény az Európai Bizottság 2023. július 10-i végrehajtási rendelete szerint biztosítja a személyes adatok megfelelő szintű védelmét.

3.4.9. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.5. A Gondosóra Tájékoztató, a Gondosóra Hírlevél, illetve a Közéleti Hírlevél küldésével, valamint a hírlevélről való leiratkozással kapcsolatos adatkezelés

Az Érintett az Adatkezelő 3.1. szerinti felkeresése/bevonása esetén, a Regisztrációs Eljárás során, továbbá az Adatkezelővel fennálló jogviszonya során bármikor - önként vagy az Adatkezelő által kezdeményezett hozzájárulás beszerzése alapján is - hozzájárulhat ahhoz, hogy az Adatkezelő a Gondosóra program megvalósítása kapcsán marketing, kommunikációs céllal, továbbá közéleti, politikai vagy szakpolitikai témájú tájékoztató anyagokkal megkeresse az Érintettet a regisztrált e-mail címén, levelezési címén vagy telefonszámán. Amennyiben az Adatkezelő esetleg más célokkal is összekapcsolja a megkeresést, úgy felkeresi az Érintetteket a külön hozzájárulás beszerzése céljából.

A Gondosóra Hírlevél marketing elemekkel rendelkezik. A Közéleti Hírlevél politikai, szakpolitikai, közéleti témájú tartalommal rendelkezik.
A Gondosóra programban biztosított Szolgáltatás nyújtása és a kapcsolattartás, valamint a jogszabályokban meghatározott kötelezettségek (pl. ÁSZF / Adatkezelési Tájékoztató módosításáról való tájékoztatási kötelezettség) teljesítése érdekében az Adatkezelő Gondosóra Tájékoztatót küld valamennyi Érintett részére.
Az Adatkezelő kéretlen reklámüzenetet, reklámnak minősülő üzenetet nem küld.

3.5.1. A Gondosóra Tájékoztató küldésével kapcsolatos adatkezelés

3.5.1.1. Az adatkezelés célja:

a) a Gondosóra programban biztosított Szolgáltatás nyújtása és a kapcsolattartás érdekében a Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatások küldése;

b) jogszabályi előírásokon alapuló tájékoztatás küldése az ÁSZF, az Adatvédelmi Tájékoztató, vagy a Panaszkezelési Tájékoztató módosulásáról - – az a) és a b) pont együttesen a továbbiakban: ***„Gondosóra Tájékoztató”***.

3.5.1.2. A kezelt adatok köre:

a) elektronikus küldési mód esetén: az Érintett titulusa (ha van), családi – és utóneve, e-mail címe,
b) SMS küldés esetén: az Érintett telefonszáma,
c) postai úton történő küldés esetén: az Érintett titulusa (ha van), családi - és utóneve, levelezési címe.

3.5.1.3. Az adatkezelés jogalapja:

- A **3.5.1.1. pont a) pont** esetén:
  az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** a Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés szerint a kapcsolattartás elősegítése és a Gondosóra programban biztosított szolgáltatás nyújtása; a 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet szerint a Gondosóra program megvalósítása]
- A **3.5.1.1. pont b) pont** esetén:
  az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont;** Ptk. 6:78. §; GDPR 13-14. cikk; Ptk. 6:62. §, 6:124. §; a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. §]

3.5.1.4. Az adatkezelés időtartama:

a Projekt zárásáig. Ezt követően 1 (egy) év elteltével a jelen fejezet szerinti célból kezelt adatok törlésre kerülnek.

3.5.1.5. Az adatok forrása:

Az Érintett.

3.5.1.6. Az adatkezelés módja:

A Gondosóra Tájékoztató küldésének módja: elektronikusan, automatizáltan vagy postán.
Amennyiben postai úton, azaz nyomtatott formában kerül megküldésre a Gondosóra Tájékoztató, úgy az Gondosóra Magazin/Kiadvány/Újság néven is megküldésre kerülhet. Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy a magazin/kiadvány/újság – az elnevezésétől függetlenül - nem minősül sajtóterméknek.

3.5.1.7. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik a 3.5.1.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, amely a tömeges értesítés kiküldésében közreműködik, amelynek a 3.5.1.2. pontban szereplő adatok közül csak az Érintettek alábbi adatai kerülnek átadásra: e-mail cím vagy telefonszám;
c) az Adatkezelő azon adatfeldolgozói, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amelyek a nyomtatott formában megküldésre kerülő Gondosóra Tájékoztató kiküldésében közreműködnek, amelyeknek a 3.5.1.2. pontban szereplő adatok közül csak az Érintettek alábbi adatai kerülnek átadásra: titulus (ha van), családi - és utónév, levelezési cím;
az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely a rendszer(ek) üzemeltetéséhez és támogatásához kapcsolódóan support szolgáltatást biztosít és ennek keretében – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokhoz hozzáférhet.

3.5.1.8. Az adatok szolgáltatása:

Valamennyi adat kezelése jogszabályon alapul és kötelező. A jogszabályon [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont] alapuló adatkezelés esetén az adatok megadása az adott jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez a jogszabályi előírás alapján minden esetben szükséges, az adatszolgáltatás elmaradásából eredő, az Adatkezelőre és adott esetben az Érintettre vonatkozó esetleges hátrányos jogkövetkezményeket az adott jogszabály tartalmazza.

3.5.1.9. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

Az Érintettel való levelezés során az Adatkezelő átadja a postai szolgáltató (Magyar Posta) részére az alábbi adatokat a küldemény postai kézbesítése céljából: az Érintett titulusa (ha van), családi – és utóneve, levelezési cím.

Az adatátadás jogalapja: az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra programban biztosított Szolgáltatás nyújtása érdekében [GDPR **6. cikk (1) bekezdés e) pont**, Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

3.5.1.10. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.5.2. A Gondosóra Hírlevél, illetve a Közéleti Hírlevél küldésével, valamint a hírlevelekről való leiratkozással kapcsolatos adatkezelés

A személyes adatok módosítására telefonon, postai úton, illetve e-mailben van lehetőség. A telefonon, e-mailben, illetve a postai úton érkezett módosítási igényt az Adatkezelő munkatársai az érkezési sorrendnek megfelelően dolgozzák fel.
Abban az esetben, ha a módosítási igény végrehajtásáig terjedő időben – az informatikai rendszerek átfutási ideje miatt - az Adatkezelő hírlevelet küld, és azt az Érintett a korábban megadott e-mail címén megkapja, azért az Adatkezelőt felelősség nem terheli, amire tekintettel a felelősségét kizárja. Az e tárgykörben előterjesztett érintetti megkeresések ezért nem minősülnek panasznak vagy adatvédelmi panasznak/kifogásnak.

Amennyiben az Érintett **módosítja a korábban megadott e-mail címét,** az Adatkezelő vélelmezi, hogy a korábbi e-mail címhez tartozó preferenciák megfelelően érvényesek és irányadók a módosított e-mail címre is.

A személyes adat törlésére irányuló igény előterjesztésére telefonon, postai úton, illetve e-mailben van lehetőség. A telefonon, e-mailben, illetve postai úton érkezett igényt az Adatkezelő munkatársai az érkezési sorrendnek megfelelően dolgozzák fel.
Az informatikai rendszerek átfutási ideje miatt az Érintett még kaphat újabb hírlevele(ke)t a törlési igénye végrehajtásáig. Amennyiben a törlési igény végrehajtásáig terjedő időben - az informatikai rendszerek átfutási ideje alatt - az Érintett a korábban megadott e-mail címén hírlevelet kap, azért az Adatkezelőt felelősség nem terheli, erre tekintettel a felelősségét kizárja. Az e tárgykörben előterjesztett érintetti megkeresések ezért nem minősülnek panasznak vagy adatvédelmi panasznak/kifogásnak.
A hírlevélről történő leiratkozást követően az Adatkezelő az Érintett adatait ún. tilalmi listán (Robinson lista) kezeli annak érdekében, hogy az Érintett részére további megkeresés ne történjen. Az Érintett tiltakozhat ezen adatkezelés ellen, azonban az Adatkezelő jogosult az adatkezelést fenntartani, amennyiben az szükséges a további megkeresések megakadályozása és jogi igények érvényesítése érdekében.

A jelen fejezetben nevesített hírlevelekről (úgymint Gondosóra Hírlevél, Közéleti Hírlevél) az Érintett bármikor lemondhat. A hírlevelekről általánosságban többféleképpen is le lehet iratkozni:

a) a hírlevelet tartalmazó e-mailben lévő „Leiratkozás” linkre kattintva,
b) az Adatkezelő Ügyfélszolgálatával való telefonos ügyintézés során,
c) az info@gondosora.hu e-mail címre küldött e-mailben, illetve
d) postai úton benyújtott kérelem útján (az Adatkezelő székhely címére küldve).

3.5.2.1. Az adatkezelés célja:

a) a Gondosóra program megvalósítása kapcsán marketing, kommunikációs célú megkeresések küldése (pl. hivatalos események, rendezvények, nyereményjáték kommunikálása, a Gondosóra program együttműködő partnereinek rendezvényei, programjai kommunikálása stb.); a hírlevélre feliratkozó személyek nyilvántartása, az Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszerben az adatok kezelése és hírlevelek küldése – a továbbiakban: **„Gondosóra hírlevél”**;

b) közéleti (pl. oktatás, szabadidő, hobbi témában, nyugdíjas közösségi élettel kapcsolatban stb.), politikai (pl. 13. havi nyugdíj, Vidéki Otthonteremtési Program, stb.) vagy szakpolitikai témájú (pl. egészségügyi, egészséges életmóddal, digitális tudatossággal és biztonsággal, illetve jogosultságok, támogatások, kedvezmények igénybevételével kapcsolatos témákban, stb.) tájékoztató anyagok küldése; a hírlevélre feliratkozó személyek nyilvántartása, az Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszerben az adatok kezelése és hírlevelek küldése – a továbbiakban: **„Közéleti hírlevél”**;
c) hírlevelekről (úgymint Gondosóra hírlevél, Közéleti hírlevél) történő leiratkozás, illetve az ún. tilalmi (robinson) lista naprakész vezetése további hírlevél küldésének elkerülése érdekében; valamint az Ügyfélszolgálati (CRM) Rendszerben az adatok elkülönített kezelése;
d) az esetleges panaszok, jogi igények kezelése, illetve érvényesítése.

3.5.2.2. A kezelt adatok köre:

a) elektronikus küldési mód esetén: az Érintett titulusa (ha van), családi – és utóneve, e-mail címe,
b) SMS küldés esetén: az Érintett telefonszáma,
c) postai úton történő küldés esetén: az Érintett titulusa (ha van), családi - és utóneve, levelezési címe;
d) a hírlevél tárgyú megkereséshez (úgymint Gondosóra hírlevél, Közéleti hírlevél) adott hozzájárulás ténye és ennek dátuma, pontos időpontja,
e) a feliratkozáshoz szükséges adatkezelési tájékoztató elfogadásának ténye,
f) a leiratkozás dátuma és időpontja,
g) a CRM rendszerben rögzített státuszváltozás (robinson listára kerülés).

A tilalmi listán kizárólag a további megkeresések megakadályozásához szükséges minimális adatkör kerül megőrzésre.

3.5.2.3. Az adatkezelés jogalapja:

A személyes adatok kezelése főszabályként a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja szerinti, az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásához, illetve közérdekű feladat ellátásához szükséges jogalapon történik. Mivel a jelen adatkezelések nem közfeladat ellátásához kapcsolódnak, ezért

- a **3.5.2.1. pont a)-b) pontok** esetén:
  a személyes adatok kezelésére a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont** szerinti érintetti hozzájárulás alapján kerül sor. Az Érintett a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.
- a **3.5.2.1. pont c) pont** esetén:
  a **GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pont**ja, azaz az Adatkezelő jogos érdeke.

Az Adatkezelő az adatkezelés megkezdése előtt érdekmérlegelési tesztet végzett, amely alapján megállapította, hogy az adatkezelés szükséges és arányos, és az Adatkezelő jogos érdekei elsőbbséget élveznek az Érintett jogaival szemben.

Az Adatkezelő által elvégzett érdekmérlegelés eredménye szerint:
Az Adatkezelő úgy értékeli, hogy az Adatkezelőnek jogos érdeke az, hogyha az Érintett a hozzájárulását a későbbiekben megtagadja vagy visszavonja, az Érintett adatait elkülönítse és nyilvántartsa annak érdekében, hogy az Érintett felé további megkeresés (hírlevél küldés) ne történjen, valamint annak okán, hogy a megadott, de visszavont hozzájárulást a későbbiekben igazolni tudja. Az adatkezelés során nem sérülnek az Érintettek érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai oly módon, hogy felülírnák az Adatkezelő jogos érdekét (az érdekkel szemben nem élveznek elsőbbséget az Érintett meghatározott érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai).

A jogos érdek fennáll:	Az Adatkezelőnek jogos érdeke a hírelvélről történő leiratkozás és annak dokumentálása, az ún. robinson lista naprakész vezetése, illetve az Adatkezelő informatikai rendszerében az adatok elkülönített kezelése, továbbá ezzel kapcsolatban panaszok, jogi igények kezelése, illetve érvényesítése vagy az Érintett által kezdeményezett (jog)vitában történő védekezés érdekében történő adatkezelés.

Az adatkezelés szükséges:	Az adatkezelés szükséges a jogos érdek megvalósulása céljából, mivel annak elmaradása esetén az Adatkezelő nem tudja elkülönítetten nyilvántartani azokat az Érintetteket, akik a hozzájárulásukat megtagadják vagy visszavonják, nem tudja biztosítani azt a célt, hogy az Érintett felé további megkeresés (hírlevélküldés) ne történjen, valamint annak okán, hogy a megadott, de visszavont hozzájárulást a későbbiekben igazolni tudja.
Az adatkezelés arányos korlátozást jelent az Érintett vonatkozásában:	Az Adatkezelés során az Érintettek érdekei, alapvető jogai és szabadságai nem sérülnek, az Adatkezelő érdekéhez képest nem élveznek magasabb szintű védelmet az Érintett érdekei. Tekintettel arra, hogy az Érintett már a kapcsolatfelvételkor megkapja a megfelelő tájékoztatást az őt érintő adatkezelésről, valamint arra, hogy az adatkezelés módjának köszönhetően az adatkezelés hatásai teljes mértékben kiszámíthatók, az arányosság mércéje e vonatkozásban az adatkezelés megengedhetősége felé mozdul el. Szintén a korlátozás arányosságát növeli, hogy az Adatkezelő teljes körű, világos és közérthető tájékoztatást nyújt az Érintett számára az adatgyűjtéskor a kezelt személyes adatok köréről, az adatkezelés alapjáról, módjáról, idejéről, az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogairól.

3.5.2.4. Az adatkezelés időtartama:

a) a **hírlevélküldés esetében** a hozzájárulás visszavonásáig,
b) a **leiratkozást** követően a tilalmi listán mindaddig, amíg az szükséges a további megkeresések megakadályozásához, de
c) legfeljebb az általános polgári jogi elévülési időn belül (5 év), kivéve, ha jogi igény érvényesítése ennél hosszabb megőrzést indokolt.

3.5.2.5. Az adatok forrása:

Az Érintett.

3.5.2.6. Az adatkezelés módja:

a) **A hozzájárulás módja:** papíron, elektronikusan (online vagy e-mailben) vagy telefonon.
b) **A Gondosóra Hírlevél, illetve a Közéleti Hírlevél küldésének módja:** elektronikusan, automatizáltan vagy postán.
    a. Amennyiben postai úton, azaz nyomtatott formában kerül megküldésre a Gondosóra Hírlevél, vagy a Közéleti Hírlevél, úgy azok Gondosóra Magazin/Kiadvány/Újság néven is megküldésre kerülhetnek. Tájékoztatjuk az Érintetteket, hogy a magazin/kiadvány/újság – az elnevezésétől függetlenül - nem minősül sajtóterméknek.
c) **A leiratkozás módja:** elektronikusan (online a hírlevélben lévő „Leiratkozás” linkkel, e-mailben), telefonon, vagy postán.

3.5.2.7. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő munkavállalói, akik a 3.5.2.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni; továbbá
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, amely a tömeges értesítés kiküldésében közreműködik, amelynek a 3.5.2.2. pontban szereplő adatok közül csak az Érintettek alábbi adatai kerülnek átadásra: e-mail cím vagy telefonszám;
c) az Adatkezelő azon adatfeldolgozói, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amelyek a nyomtatott formában megküldésre kerülő Gondosóra Hírlevél, illetve a Közéleti Hírlevél kiküldésében közreműködnek, amelyeknek a 3.5.2.2. pontban szereplő adatok közül csak az Érintettek alábbi adatai kerülnek átadásra: titulus (ha van), családi - és utónév, levelezési cím;
d) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely a rendszer(ek) üzemeltetéséhez és támogatásához kapcsolódóan support szolgáltatást biztosít és ennek keretében – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokhoz hozzáférhet;

e) a hírlevél-küldéshez kapcsolódóan további adatfeldolgozó kerül bevonásra, úgy az az elektronikus levelezés technikai lebonyolítását biztosító külső szolgáltató, amely SMTP-szolgáltatást nyújt, és a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben személyes adatok kezelésében közreműködhet.

3.5.2.8. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

Az Érintettel való levelezés során az Adatkezelő átadja a postai szolgáltató (Magyar Posta) részére az alábbi adatokat a küldemény kézbesítése céljából: az Érintett titulusa (ha van), családi – és utóneve, levelezési cím.

Az adatátadás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont szerinti érintetti hozzájárulás.

3.5.2.9. Az Érintett jogai:

Az Érintett jogosult:

a) tájékoztatást kérni személyes adatai kezeléséről,
b) hozzáférést kérni személyes adataihoz,
c) kérni adatai helyesbítését,
d) a hírlevél-küldéshez adott hozzájárulását bármikor visszavonni.

A leiratkozást követő adatkezelés esetében az Érintett jogosult tiltakozni az adatkezelés ellen. Az Adatkezelő a tiltakozást megvizsgálja, és megszünteti az adatkezelést, amennyiben nem áll fenn elsőbbséget élvező jogos ok. Az Adatkezelő jogosult az adatkezelést fenntartani, amennyiben az szükséges:

a) a további megkeresések megakadályozása érdekében, vagy
b) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

3.5.2.10. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.6. Az ügyfélelégedettséggel összefüggő adatkezelés

Az Adatkezelő számára fontos, hogy az Érintettek elégedettek legyenek az Adatkezelő tevékenységével, illetve a Gondosóra program keretében nyújtott Szolgáltatással, illetve ezek színvonalával, tekintettel arra, hogy az Adatkezelő a Gondosóra program megvalósítását, fenntartását közfeladatként nyújtja az arra jogosultak részére. Az Adatkezelő közfeladatellátása vonatkozásában rendszeresen vizsgálja a szolgáltatások minőségét, és az érintetti igényeket. Az Adatkezelő közfeladatellátása vonatkozásában (beleértve az Adatkezelő tevékenységét, a Szolgáltatás minőségének folyamatos fenntartását, és fejlesztését, illetve a felhasználói/jogosulti igények minél pontosabb kiszolgálása iránti érdekét) ún. ügyfélelégedettségi kérdőíves felmérés által visszajelzést kérhet az Érintettektől az érintetti tapasztalatokról, a tevékenység, a szolgáltatások színvonaláról, valamint az esetleges problémákról.
Ezek eszközeként az Adatkezelő, vagy az Adatkezelő által igénybe vett kutató cég (mint adatfeldolgozó) e-mailben, telefonhívás útján vagy postai úton küldött kérdőíves felméréssel megkeresheti az Érintetteket.

A véleménynyilvánítás önkéntes, az Érintettek **szabadon dönthetnek** arról, hogy kitöltik-e az ügyfélelégedettségi kérdőívet, illetve az Adatkezelővel, vagy az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozóval megosztják-e a véleményüket vagy sem.
Az Érintettek véleményének tárolása **anonim módon** történik, vagyis az Adatkezelő, vagy az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozó nem képes beazonosítani, hogy az Érintett milyen válaszokat adott az egyes kérdésekre, illetve a véleményt nem lehet kapcsolatba hozni az adott Érintettel.
A Szolgáltatás igénybevétele nem függ attól, hogy az Érintettek elmondták-e a véleményüket, illetve attól sem, ha negatív véleményt fogalmaznak meg az Adatkezelő tevékenységével, vagy a Szolgáltatással kapcsolatban.

***3.6.1. Adatkezelés célja*:** az Adatkezelő közfeladatellátása vonatkozásában

a) a Gondosóra program megvalósítása, fenntartása érdekében az Adatkezelő tevékenységének, a Szolgáltatásnak, illetve ezek színvonalának megismerése, az esetleges problémák, hiányosságok azonosítása;

b) a közfeladatellátás, illetve az ennek keretében nyújtott Szolgáltatás minőségének folyamatos fenntartása, javítása, illetve fejlesztése, az érintetti/jogosulti igények minél pontosabb kiszolgálása érdekében.

***3.6.2. A kezelt adatok köre*:** az Adatkezelő, vagy az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozó a kapcsolatfelvételhez

a) az Érintett titulusát (ha van), családi – és utónevét, e-mail címét vagy telefonszámát, vagy
b) postai megkeresés esetén az Érintett titulusát (ha van), családi – és utónevét, levelezési címét használhatja fel.

***3.6.3. Az adatkezelés jogalapja*:**

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. §, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]

3.6.4. Az adatkezelés időtartama:

Az adatkezelésnek nincs külön időtartama, mivel az Adatkezelő ebből a célból nem hoz létre külön adatbázist. Az Érintett azon időtartam alatt kaphat e-mailben vagy postán kérdőíves felmérést vagy kereshetik meg telefonon, amíg igénybe veszi a Szolgáltatást.

***3.6.5. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei*:**

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik a jelen adatkezelés szerinti tevékenységet ellátják, akik a 3.6.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni; vagy
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozói, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, akik a kutatásban közreműködnek, aki(k)nek a 3.6.2. pontban szereplő adatok közül az Érintett alábbi adatai kerülnek átadásra: e-mail cím, vagy telefonszám vagy postai megkeresés esetén az Érintett titulusa (ha van), családi – és utóneve, levelezési címe;
c) a személyes adatokat megismerheti továbbá az ügyfél-elégedettség mérési kérdőívek kitöltésére vonatkozó linkeket tartalmazó e-mailek kiküldését szolgáló szoftvert üzemeltető adatfeldolgozó is.

3.6.6. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

Az Érintettek levélben (postai úton) történő megkeresése esetén az Adatkezelő átadja a postai szolgáltató (Magyar Posta) részére az alábbi adatokat a levelek kézbesítése céljából: titulus (ha van), családi – és utónév, lakcím.

Az adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja, azaz az Adatkezelő jogos érdeke.

3.6.7. Adattovábbítás harmadik országba, vagy nemzetközi szervezethez:

Az Adatkezelő az adatokat nem továbbítja az Európai Gazdasági Térségen (EGT-n) kívüli feleknek. Előfordulhat, hogy az Office 365 levelezőrendszer szolgáltatója, a Microsoft Ireland Ltd. által a személyes adatok továbbításra kerülnek az Egyesült Államokba vagy bármely más olyan országba, ahol a Microsoft Corporation, vagy a leányvállalataik vagy további adatfeldolgozóik működnek. Ebben az esetben az adattovábbításra a Microsoft Ireland Ltd. által a GDPR V. fejezetében foglaltak szerint kerül sor. A Microsoft Corporation szerepel az Európai Unió és az Egyesült Államok között Adatvédelmi Keretrendszer szerinti listán, amely tény az Európai Bizottság 2023. július 10-i végrehajtási rendelete szerint biztosítja a személyes adatok megfelelő szintű védelmét.

3.6.8. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.7. Az Érintettek véleményének felhasználása a Gondosóra program népszerűsítésére

Ennek vonatkozásában lásd a külön Adatkezelési Tájékoztatót az Adatkezelő honlapján, amely az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/2-adatvedelem/

3.8. A panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés

Az Adatkezelő a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény *(a továbbiakban: **„Fgytv.”**)* által előírtak szerinti fogyasztóvédelmi kötelezettségének való megfelelés céljából telefonos, illetve levelezési ügyintézést biztosít, amely személyes adatok kezelésével jár. A telefonos ügyintézés során, az Fgytv. által kötelezően előírt hangfelvétel készítés, hangrögzítés kapcsán a telefonbeszélgetésben részt vevő Érintettek személyes adatainak kezelése is szükséges.
A hangfelvétel kezelésének részletes szabályait a jelen Tájékoztató 3.3.1. pontja tartalmazza.

Az Érintett jogosult panaszt benyújtani az Adatkezelő tevékenységével összefüggésben, amelyet az Adatkezelőnek ki kell vizsgálnia és a vizsgálatának eredményéről tájékoztatnia kell az Érintettet.

A jelen pont szerinti adatkezelés során az Érintett elsősorban a panaszt benyújtó természetes személy. Az Adatkezelő munkavállalóinak adatai a panaszkezelési folyamat dokumentálása során kerülhetnek kezelésre, amely adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez kapcsolódik.

Az Adatkezelő biztosítja, hogy a **panaszos meghatalmazottjaként eljáró** természetes személy, illetve és a meghatalmazást **tanúként aláíró** természetes személyek a személyes adataik kezeléséről közvetlenül is megfelelő tájékoztatást kapjanak a személyes adataik kezeléséről, amit **külön Adatkezelési Tájékoztató** szabályoz, amely az Adatkezelő honlapján, az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/2-adatvedelem/

Az Adatkezelő kiemeli, hogy a Szolgáltatóval kötött szerződéssel vagy az általa nyújtott Szolgáltatással összefüggő panaszok elbírálására nem jogosult. **A Szolgáltatással összefüggő panaszokat a Szolgáltatónál kell előterjeszteni.**

3.8.1. Adatkezelés célja:

Az Fgytv. szerinti fogyasztóvédelmi panaszkezelési kötelezettségnek való megfelelés, ennek keretében az Érintett által benyújtott panaszok fogadása, nyilvántartása, Adatkezelővel összefüggő panasz kivizsgálása, megválaszolása, és az Érintett tájékoztatása a vizsgálat eredményéről; illetve a jogszabályi előírások szerinti nyilvántartás vezetése, a panaszok nyomán felmerülő jogi kötelezettségek (pl. hatósági megkeresések) teljesítése, az Adatkezelő jogi igényeinek érvényesítése vagy védelme.

3.8.2. A kezelt adatok köre:

a) az Érintett neve, az Érintett által megadott elérhetőségi adat, amelyre az Adatkezelő a választ továbbítja [e-mail cím, lakcím / tartózkodási címe (ha van)],
b) amennyiben az Érintett telefonon keresztül tesz panaszt, akkor az Érintett hangja, az Érintett telefonszáma,
c) a panaszbejelentés időpontja, a panasz sorszáma, egyedi azonosítószáma; a panasz tárgya, a panasz tartalma és az abban szereplő, az Érintett által közölt, az adott ügy kivizsgálásához szükséges személyes adatok, illetve postán küldött írásbeli panaszbejelentés esetén a panaszt benyújtó aláírása;
d) a panasz kivizsgálásához benyújtott iratokban található, az ügy kivizsgálásához szükséges személyes adatok;
e) a panaszra adott válasz, illetve az abban szereplő személyes adatok, a panasz megválaszolásának időpontja;
f) a hangfelvétel, a hívásazonosító;
g) telefonos panasz esetén a hangfelvétel visszahallgatása vagy a hangfelvétel másolatának megküldése céljából írásban (postai úton) benyújtott kérelmen a panaszt benyújtó aláírása;
h) a panaszjegyzőkönyvet felvevő ügyintéző aláírása,
i) a panaszos meghatalmazottjának személyes adatai, a meghatalmazott aláírása, a tanúk adatai, a tanúk aláírása, kizárólag a képviseleti jogosultság igazolásához szükséges mértékben.

***3.8.3. Az adatkezelés jogalapja*:**

panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés jogalapja jogi kötelezettség teljesítése [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont;** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. §].

***3.8.4. Az adatkezelés időtartama*:**

az Adatkezelő az Érintett panaszát és az arra adott választ 3 évig őrzi meg [Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése]. A hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. [Ptk. 6:22. § (1) bekezdés] A hangfelvétel hosszabb megőrzési ideje a polgári jogi igényérvényesítés elévülési idejére tekintettel indokolt.

3.8.5. Az adatok forrása:

Az Érintett, vagy az Érintett meghatalmazottja.

3.8.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) A 3.8.2. pont szerinti személyes adatokat az Adatkezelő azon munkavállalói kezelik, akik részt vesznek a panaszkezeléssel járó tevékenységben;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely a rendszer(ek) üzemeltetéséhez és támogatásához kapcsolódóan support szolgáltatást biztosít és ennek keretében – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokhoz hozzáférhet.

3.8.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

a) A panasz levélben (postai úton) történő előterjesztése esetén, amennyiben a panaszos levélben kéri a választ vagy egyébként nem adott meg e-mail címet, az Adatkezelő átadja a postai szolgáltató (Magyar Posta) részére az alábbi adatokat a küldemény kézbesítése céljából: titulus (ha van), családi – és utónév, lakcím.
   Az adattovábbítás jogalapja: panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés jogalapja jogi kötelezettség teljesítése [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont; a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. §].
b) A személyes adatok továbbításra kerülhetnek hatóságok (pl. fogyasztóvédelmi hatóság, bíróság) részére jogszabályi kötelezettség teljesítése érdekében.

3.8.8. Az adatok szolgáltatása:

Valamennyi adat kezelése jogszabályon alapul és kötelező. A jogszabályon [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont] alapuló adatkezelés esetén az adatok megadása az adott jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez a jogszabályi előírás alapján minden esetben szükséges, az adatszolgáltatás elmaradásából eredő, az Adatkezelőre és adott esetben az Érintettre vonatkozó esetleges hátrányos jogkövetkezményeket az adott jogszabály tartalmazza.

Az Érintettet megilletik a GDPR szerinti jogok, azonban a jogi kötelezettségen alapuló adatkezelésre tekintettel egyes jogok (pl. törléshez való jog) korlátozottan gyakorolhatók.

3.8.9. Adattovábbítás harmadik országba, vagy nemzetközi szervezethez:

Az Adatkezelő az adatokat nem továbbítja az Európai Gazdasági Térségen (EGT-n) kívüli feleknek. Előfordulhat, hogy az Office 365 levelezőrendszer szolgáltatója, a Microsoft Ireland Ltd. által a személyes adatok továbbításra kerülnek az Egyesült Államokba vagy bármely más olyan országba, ahol a Microsoft Corporation, vagy a leányvállalataik vagy további adatfeldolgozóik működnek. Ebben az esetben az adattovábbításra a Microsoft Ireland Ltd. által a GDPR V. fejezetében foglaltak szerint kerül sor. A Microsoft Corporation szerepel az Európai Unió és az Egyesült Államok között Adatvédelmi Keretrendszer szerinti listán, amely tény az Európai Bizottság 2023. július 10-i végrehajtási rendelete szerint biztosítja a személyes adatok megfelelő szintű védelmét.

3.8.10. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.9. Visszahívás-kérés az Adatkezelőtől

Az Adatkezelő a honlapján *(www.gondosora.hu)* biztosítja annak lehetőségét egy kapcsolatfelvételi űrlap segítségével, hogy az Érintettek a nevük és elérhetőségi adataik *(e-mail cím és telefonszám)* megadásával visszahívást kérjenek az Adatkezelőtől és ennek során választ kapjanak a Gondosóra programot érintő kérdésükre.

A jelen pontban foglalt adatkezelés szempontjából Érintett az Adatkezelővel munkaviszonyban álló, ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati ügyintézést végző munkavállaló is *(a továbbiakban: **„munkavállalók”**)*.

3.9.1. Adatkezelés célja:

Kapcsolatfelvétel lehetőségének biztosítása (különösen visszahívás, telefonos vagy elektronikus megkeresés kezelése útján), valamint az Érintett kérdésének, megkeresésének megválaszolása, és az ügyintézés biztosítása.

3.9.2. A kezelt adatok köre:

a) az Érintett neve, e-mail címe és telefonszáma.
b) az Érintett hangja a telefonos visszahívás során, illetve
c) a telefonbeszélgetés (visszahívás) során az Érintett által közölt személyes adatok, a megkeresés megválaszolásához és az ügyintézéshez szükséges egyéb személyes adatok.

3.9.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében, amennyiben a megkeresés a Gondosóra program működésével kapcsolatos. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. §, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]

3.9.4. Az adatkezelés időtartama:

a) Az Adatkezelő addig kezeli az adatokat, amíg visszahívás céljából felveszi a kapcsolatos az Érintettel. Abban az esetben, ha a visszahívást kérő átütemezi a visszahívás időpontját, úgy az adatok kezelése értelemszerűen az átütemezett időpontig történik. A visszahívás teljesítését követően az adatokat haladéktalanul törli, kivéve, ha a megkeresés további ügyintézést igényel.
b) Abban az esetben, ha a visszahívás sikertelen, úgy a visszahívás kérésére vonatkozó adatokat az Adatkezelő a sikertelen visszahívástól számított 30. (harmincadik) napig őrzi.

3.9.5. Az adatok forrása:

Az Érintett.

3.9.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) A 3.9.2. pont szerinti személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő azon munkavállalói kezelik, akik a jelen fejezet szerinti adatkezelés teljesítésében részt vesznek;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely a rendszer(ek) üzemeltetéséhez és támogatásához kapcsolódóan support szolgáltatást biztosít és ennek keretében – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokhoz hozzáférhet.

3.9.7. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.10. A rendezvényekkel kapcsolatos adatkezelés

Az Adatkezelő kommunikációs és tájékoztatási céllal, különösen a Gondosóra program nyilvános bemutatása, a közfeladat ellátásának átláthatósága, valamint a programmal kapcsolatos beszámolók és tájékoztatók elkészítése érdekében a Gondosóra programmal kapcsolatos tevékenységét bemutató

fényképeket és kisfilmeket készít, közösségi, nyilvános rendezvényeket szervez, illetve bekapcsolódhat más szervezetek által kezdeményezett és megtartásra kerülő rendezvényekbe.
Az adatkezelés érintettjei különösen: a meghívottak, vendégek, érdeklődők, az Adatkezelő munkatársai és a sajtóorgánumok képviselői is. Egyes rendezvényeken a részvétel előzetes regisztrációhoz kötött, mások szabadon látogathatók.
A Gondosóra programmal kapcsolatos rendezvények célja valamilyen alkalom megünneplése (pl. pályázati eredmények kihirdetése, projektzárás, stb.), vagy meghatározott információk, tájékoztatás adása (pl. a Gondosóra programról, az annak keretében biztosított Szolgáltatásról nyilvános előadás, tájékoztatás).
A Gondosóra programmal kapcsolatos rendezvények során az Adatkezelő az eseményeket és a közönséggel, résztvevőkkel (vendégekkel, eseményen résztvevőkkel) folytatott kapcsolatokat (pl. kép- és hangfelvétel, jegyzőkönyv vagy jelenléti ív) rögzíti és dokumentálja, a Gondosóra program történetének alakulását és tevékenységének eredményeit nyomon követi (azaz dokumentálja).

Az Adatkezelő munkatársai a Gondosóra programmal kapcsolatos **rendezvényeken fénykép-, film- és hangfelvételeket** (a továbbiakban együtt: ***„felvételek”***) készíthetnek, amelyeken a résztvevők képmása, magatartása, hangja szerepelhet.
Sajtónyilvános rendezvény esetén a sajtóorgánumok munkatársai is készíthetnek felvételeket. A sajtóorgánumok önálló adatkezelőnek minősülnek, adatkezelési tevékenységük nem képezi a jelen Tájékoztató tárgyát.

Az Adatkezelő Gondosóra programmal kapcsolatos nyilvános rendezvényein a résztvevőkről többnyire tömegfelvételek készülnek. Az Adatkezelő különbséget tesz a tömegfelvételek és az egyedi, kiemelt személyeket ábrázoló felvételek között. A tömegfelvételek készítése és felhasználása az Adatkezelő közfeladatának ellátásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont], míg az egyedi, az érintett személy azonosítására alkalmas felvételek esetében az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása [GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont]. Az Érintett jogosult tiltakozni a felvételek készítése és felhasználása ellen, valamint jogosult kérni azok törlését.

Az elkészült felvételek közzétételre kerülnek az Adatkezelő honlapján, valamint az általa kezelt közösségi média felületeken (pl. Facebook, YouTube, TikTok, Instagram), ahol az adatok bárki számára hozzáférhetővé válhatnak, illetve a sajtóorgánumok honlapján.

Az Adatkezelő a Gondosóra programmal kapcsolatos rendezvény előtt (pl. a meghívóban, e-mailben) és a rendezvény helyszínén is közzéteszi a kép- és hangfelvétel készítése és közzététele során követendő szabályokat.

3.10.1. A Gondosóra programmal kapcsolatos rendezvényen való részvétellel kapcsolatos adatkezelés (pl. meghívás, regisztráció)

3.10.1.1. Az adatkezelés célja:

Az adatkezelés célja az adott Gondosóra programmal kapcsolatos rendezvény szervezése és lebonyolítása, a résztvevők / vendégek / előadók meghívása, a részvételi szándék (regisztráció vagy meghívásra visszajelzés) vezetése, nyilvántartása; a meghívottakkal / résztvevőkkel / előadókkal való kapcsolattartás, a rendezvényen történő részvételi jogosultság ellenőrzése.

Az adatkezelés szükséges és arányos a közfeladat ellátásához, különösen a rendezvények biztonságos és szervezett lebonyolítása érdekében.

3.10.1.2. A kezelt adatok köre:

a) titulus (ha van), név, munkakör (kizárólag abban az esetben, ha az a rendezvény szervezéséhez vagy a résztvevő azonosításához szükséges), szervezeti egység, küldő szervezet (pl. sajtóorgánum, minisztérium) megnevezése;
b) részvételi szándék esetén: titulus (ha van), név, e-mail cím, telefonszám, rendezvénnyel kapcsolatos információk (időpont, helyszín, téma, stb.), az Érintett által a regisztrációs űrlapon / jelenléti íven vagy más módon megadott további adatok.

3.10.1.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont,** Szoctv. 24/C. §, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

3.10.1.4. Az adatkezelés időtartama:

a) a rendezvény szervezésével kapcsolatos személyes adatok (pl. meghívottak listája, regisztráció) kezelése esetén: a rendezvényt követő 30 (harminc) napig
b) a rendezvénnyel kapcsolatos információk (téma, helyszín, időpont, közszereplő neve és munkaköre) és tömegfelvételek kezelése az Adatkezelő fennállásáig [az e kategóriába eső információk vagy közérdekű adatok (pl. rendezvény témája, helyszíne, időpontja), vagy közérdekből nyilvános személyes adatok (pl. közszereplő neve és munkaköre)].

A határidő elteltével az adatokat az Adatkezelő törli vagy anonimizálja.

3.10.1.5. Az adatok forrása:

A fenti személyes adatokat részben közvetlenül az Érintett adja meg az Adatkezelő részére, részben az adatkezelés során keletkeznek.

3.10.1.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik a jelen adatkezelés szerinti tevékenységet ellátják, akik a 3.10.1.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni; valamint
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozói, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, akik a Gondosóra programmal kapcsolatos rendezvények szervezésében közreműködnek, amelyeknek a 3.10.1.2. pontban szereplő adatok közül az Érintettek alábbi adatai kerülnek átadásra: titulus (ha van), családi - és utónév, e-mail cím, telefonszám.

3.10.1.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei: nem kerül rá sor a jelen adatkezelési tevékenység során.

3.10.1.8. A személyes adatok szolgáltatásának kötelező jellege, elmaradásának következményei:

A nyilvános rendezvényekkel összefüggő személyes adatok megadásának kötelezettségéről a rendezvényről szóló felhívás vagy meghívás tartalmaz konkrét információkat. A nyilvános rendezvényekkel összefüggő személyes adatok közül azok megadása kötelező, amelyek nélkül a rendezvényen való részvétel nem biztosított (pl. regisztráció során név és e-mail cím megadása kötelező lehet). Egyes esetekben a kép- és hangfelvételek készítése és felhasználása (pl. közzététele) az Adatkezelő közfeladatával összefüggésben történik.

3.10.1.9. Adattovábbítás harmadik országba, vagy nemzetközi szervezethez:

Az Adatkezelő az adatokat nem továbbítja az Európai Gazdasági Térségen (EGT-n) kívüli feleknek. Előfordulhat, hogy az Office 365 levelezőrendszer szolgáltatója, a Microsoft Ireland Ltd. által a személyes adatok továbbításra kerülnek az Egyesült Államokba vagy bármely más olyan országba, ahol a Microsoft Corporation, vagy a leányvállalataik vagy további adatfeldolgozóik működnek. Ebben az esetben az adattovábbításra a Microsoft Ireland Ltd. által a GDPR V. fejezetében foglaltak szerint kerül sor. A Microsoft Corporation szerepel az Európai Unió és az Egyesült Államok között Adatvédelmi Keretrendszer szerinti listán, amely tény az Európai Bizottság 2023. július 10-i végrehajtási rendelete szerint biztosítja a személyes adatok megfelelő szintű védelmét.

3.10.1.10. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.10.2. A Gondosóra programmal kapcsolatos rendezvényen készült felvételekkel kapcsolatos adatkezelés

3.10.2.1. Az adatkezelés célja:

Az adatkezelés célja az adott Gondosóra programmal kapcsolatos rendezvény vonatkozásában a rendezvénnyel kapcsolatos médiamegjelenés, a kiadványokban, beszámolókban, közösségi felületeken történő megjelenés, a közfeladat ellátásának bemutatása, a rendezvény dokumentálása az Adatkezelő közfeladatainak ellátásával és a közpénzek felhasználásával összefüggő eseményekről a nyilvánosság, és a rendezvény iránt érdeklődők tájékoztatása, a pénzügyi elszámolás.

3.10.2.2. A kezelt adatok köre:

a) A rendezvényen résztvevő személyekről készült tömegfelvétel, illetve
b) a nyilvános közéleti szereplésről készült felvétel esetén: az Érintettek képmása, illetve hangja, az általa elmondott információk és minden olyan további információ, amely alapján az Érintettel összefüggésbe hozható.

3.10.2.3. Az adatkezelés jogalapja:

a) tömegfelvétel esetén az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont,** Szoctv. 24/C. §, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet], illetve a Ptk. 2:48. § (2) bekezdése, amely szerint képmás vagy hangfelvétel elkészítéséhez és felhasználásához nincs szükség az Érintett hozzájárulására tömegfelvétel és nyilvános közéleti szereplésről készült felvétel esetén.
b) egyedi felvételek esetén: az Érintett hozzájárulása [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont**].

Tömegfelvétel:
A tömegfelvételeken az emberek sokasága látható, az ábrázolt személyek nem egyedi személyekként, hanem mint a tömeg részei láthatók. Ha a képen nem az egyének külön-külön hívják fel magukra a figyelmet, hanem mint sokaság vannak jelen, tömegfelvételről van szó. Közszereplésnek az a megnyilvánulás minősül, amely befolyásolja a társadalom életét, a helyi vagy az országos viszonyok alakulását.

Közéleti szereplés:
A közszereplést a köz érdekében való megszólalás, szerepvállalás alapozza meg. Tipikusan ilyen a különböző kulturális, társadalmi rendezvényeken, gyűléseken történő felszólalás, nyilvános szerepvállalás. Közszereplő bárki lehet, azaz a minősítés nem kötődik formális társadalmi vagy jogi státushoz.

Jelen jogalap tipikusan az alábbi felvételek esetén alkalmazandó:
- a hallgatóságról készített olyan felvételek, amelyeken az Érintettek nem azonosíthatók,
- minden olyan személyről készült felvétel, aki a hallgatóság előtt munkaköréből adódóan vagy díjazásánál, részvételénél fogva az esemény középpontjába kerül.

3.10.2.4. Az adattárolás időtartama:

a) A nyilvánosságot tájékoztató cikk megjelenésének időtartama, illetve annak archiválása esetén a tárolási idő. A tárolási idő meghatározásának szempontja: a felvétel lehetséges felhasználása későbbi cikkekhez, hivatali kiadványokhoz 1 (egy) évig terjedően.
b) A rendezvényeken készült fényképek, videófelvételek, alkotások esetén: tiltakozásig.
c) A pénzügyi elszámoláshoz kapcsolódó dokumentumok esetén: 10 (tíz) év.

3.10.2.5. Az adatok forrása:

A fenti személyes adatokat részben közvetlenül az Érintett adja meg az Adatkezelő részére, részben az adatkezelés során keletkeznek.

3.10.2.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

A nyilvánosságra hozott felvételek bárki számára hozzáférhetőek.

3.10.2.7. A személyes adatok szolgáltatásának kötelező jellege, elmaradásának következményei:

A nyilvános rendezvényekkel összefüggő személyes adatok megadásának kötelezettségéről a rendezvényről szóló felhívás vagy meghívás tartalmaz konkrét információkat. A nyilvános rendezvényekkel összefüggő személyes adatok közül azok megadása kötelező, amelyek nélkül a rendezvényen való részvétel nem biztosított (pl. regisztráció során név és e-mail cím megadása kötelező lehet). Egyes esetekben a kép- és hangfelvételek készítése és felhasználása (pl. közzététele) az Adatkezelő közfeladatával összefüggésben történik.

3.10.2.8. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.10.3. Közös adatkezelés

Amennyiben a Gondosóra programmal kapcsolatos rendezvényen készült fénykép-, film- és hangfelvételek, illetve a rendezvényekkel kapcsolatos, személyes adatokat is tartalmazó információk **közzétételére közösségi oldalon** (az Adatkezelő hivatalos Facebook, Instagram oldalán, a YouTube csatornán) kerül sor, előfordulhat, hogy a közösségi oldalt üzemeltető platformszolgáltató által alkalmazott technikai, technológiai megoldások (pl. adatgyűjtő - és elemző, gépi tanuló algoritmusok, nyelvi modellek) és az azokra vonatkozó jogszabályok alapján az Adatkezelő és az adott közösségi oldalt üzemeltető platformszolgáltató közös adatkezelőnek minősül.

A platformszolgáltatók alapvető célja, hogy a platform (közösségi oldal) használatát „nélkülözhetetlenné” tegyék, ehhez megteremtik és fenntartják a résztvevők közötti kapcsolatokat, különböző algoritmusokkal kialakítják a felhasználói élményt, és erősítik a platform használata iránti elkötelezettséget. **A platformszolgáltatók önálló adatkezelők,** a szolgáltatásaik igénybevételével kapcsolatos feltételeket és az általuk alkalmazott adatvédelmi, adatbiztonsági szabályokat az általános szerződési feltételeik és az adatvédelmi politikájuk tartalmazzák.

Közös adatkezelés esetén az Adatkezelő vagy maga jár el, vagy együttműködik a platformszolgáltatóval, attól függően, hogy az adott személyes adat vonatkozásában milyen adatkezelési művelet elvégzése szükséges.

A platformszolgáltatók által biztosított felületek számos olyan lehetőséget (ideértve az összefoglalóan mesterséges intelligenciának nevezett számítógépes algoritmusokat is) tartalmaznak, amelyet az Adatkezelő igénybe vehet, azonban ezek megváltoztatására nincs lehetősége. Tekintettel arra, hogy a platformszolgáltatók által kezelt adatcsoportosítások esetenként személyazonosításra alkalmasak lehetnek, ugyanakkor ezen személyes adatok gyűjtésére és elemzésére az Adatkezelőnek nincs ráhatása, célszerű a közösségi oldal felhasználóinak a saját személyes profiljukban beállítani az igényüknek megfelelő adatvédelmi, adatkezelési engedélyeket.
Az Adatkezelő törekszik arra, hogy a platformszolgáltatók által kezelt, konkrét személyhez nem köthető (csoportosított) statisztikai adatokat használja az oldalai használatának elemzése során. A rajongói oldalak használatának elemzése az Adatkezelő tevékenységének fejlesztése, ismeretterjesztő és népszerűsítő kampányainak eredményes lefolytatása érdekében történik.

Megnevezés:	**Meta Platforms Ireland Limited (Facebook és Instagram üzemeltetője)**
Székhely:	Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Ireland

3.11. Közösségi oldalak üzemeltetése

3.11.1. A Közösségi oldalakkal kapcsolatos adatkezelésekről általánosságban

A mai online világban a kommunikáció legfontosabb platformjai a közösségi oldalak. Az Adatkezelő a működésével, a tevékenységével kapcsolatos aktuális információkról, eseményekről, hírekről – weboldala mellett – közösségi oldalain keresztül kíván beszámolni. Ezen oldalak lehetővé teszik az érdeklődőkkel való közvetlenebb kapcsolattartást, illetve azt is, hogy az Adatkezelő által közzétett információk szélesebb olvasó - és nézőközönséget érjenek el.

Az Adatkezelő jelenleg az alábbi oldalakat, csatornákat használja:
Facebook oldal: facebook.com/gondosora *(a továbbiakban: **„Facebook Oldal”**);*
YouTube csatorna: youtube.com/@programgondosora *(a továbbiakban: **„YouTube Csatorna”**);*
Instagram oldal: instagram.com/gondosora/ *(a továbbiakban: **„Instagram Oldal”**);*
TikTok oldal: tiktok.com/@gondosora *(a továbbiakban: **„TikTok Oldal”**);*
*(a továbbiakban együttesen: **„Közösségi Oldalak”** vagy **„Közösségi Oldal”**).*

3.11.2. Adatkezelés célja

A személyes adatok kezelésének célja a Közösségi Oldalak működtetése, továbbá ezáltal az, hogy az Adatkezelő tájékoztassa az érdeklődőket a működésével, a tevékenységével kapcsolatos aktuális információkról, hírekről, eseményekről.
A Közösségi Oldalak működtetésének célja továbbá, hogy az érdeklődők a Közösségi Oldalakon közzétett információkkal kapcsolatosan véleményt, reakciót fejezhessenek ki, azokkal kapcsolatosan kérdéseket, észrevételeket tehessenek.
Az Adatkezelő jogosult arra, hogy a Közösségi Oldal vagy általánosságban a közösségi oldal felhasználási feltételeit sértő tartalmakat moderálja (azokat a Közösségi Oldalról törölje), továbbá szükség esetén ezen felhasználási feltételeket rendszeresen és/vagy súlyosan megszegő személyeket a Közösségi Oldalról kitiltsa, így adatkezelésének további célja az ilyen sértő tartalmak moderálása és az ilyen tevékenységet kifejtő érintettek kitiltása a Közösségi Oldalról.
Az Adatkezelő részére a Közösségi Oldal üzemeltetője (ld. részletesen alább) biztosítja az oldalelemzések (a YouTube Csatorna esetében: teljesítményelemzés) funkció adatait *(a továbbiakban együttesen: **„Oldalelemzések”**)*. Az Oldalelemzések funkció összesített adatokat jelenít meg, aminek célja, hogy ennek segítségével az Adatkezelő átlássa, hogyan használják a látogatók a Közösségi Oldalakat.

Az Adatkezelő a Közösségi Oldalon megvalósuló adatkezelések érintettjeiről, az általuk a Közösségi Oldalon kifejtett tevékenységről semmilyen, a Közösségi Oldalon kívüli nyilvántartást nem vezet, az érintettek által a Közösségi Oldalon közzétett személyes adatokat a fentieken túl semmilyen más felületen és módon nem kezeli, és általánosságban az érintettek személyes adatait a fentiektől eltérő célból nem használja fel.

3.11.3. A kezelt személyes adatok

Az Adatkezelő a Közösségi Oldalakon az alábbi esetekben kezel személyes adatokat:

- a Közösségi Oldal követése / a Közösségi Oldalra való feliratkozás / a Közösségi Oldalhoz való csatlakozás, illetve a követés leállítása / leiratkozás / kilépés esetén: az érintett profiljára vonatkozó nyilvános adatok (profil név, profil felhasználói azonosító);
- a Közösségi Oldalon, a Közösségi Oldallal kapcsolatosan kifejtett tevékenység esetén: a tevékenységgel kapcsolatos adatok, ideértve bejegyzés, értékelés írását, bejegyzés megosztását, bejegyzésre hozzászólást, bejegyzésre adott reakciót (pl.: bejegyzés kedvelése);
- a Közösségi Oldal vagy általánosságban a közösségi oldal felhasználási feltételeinek megsértése esetén, a jogsértő tartalom moderálása és az érintett Közösségi Oldalról való kitiltása, letiltása érdekében: ezen jogsértő magatartással kapcsolatos adatok és az érintett profiljára vonatkozó nyilvános adatok (profil név, profil felhasználói azonosító).

Az Oldalelemzések funkció kapcsán kezelt személyes adatok:
Az Oldalelemzések funkció alapját olyan személyes adatok adhatják, amelyeket a Közösségi Oldalra látogató vagy a Közösségi Oldalt és tartalmat használó érintettekről gyűjt a Közösségi Oldal üzemeltetője. Ezen Oldalelemzésekhez felhasznált személyes adatok körét a Közösségi Oldal üzemeltetője határozza meg, és azokat kizárólag ő látja, kezeli. Az Adatkezelőnek ezen személyes adatok körére semmilyen ráhatása sincsen, ezeket semmilyen módon nem befolyásolhatja, a Közösségi Oldal adatkezelésére semmilyen ráhatása nincs. Az Oldalelemzések funkció használata során az információkat nem egyénre szabva, hanem csak összesített formában, statisztikaként jeleníti meg az Adatkezelő számára a Közösségi Oldal, így személyes adatokat az Oldalelemzésekkel kapcsolatban az Adatkezelő nem kezel.

3.11.4. Az adatkezelés jogalapja
az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása, illetve a programban biztosított Szolgáltatás nyújtása érdekében [GDPR **6. cikk (1) bekezdés e) pont**, Szoctv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

Az adatkezelés az Adatkezelő alábbi közérdekű feladatainak a végrehajtásához szükséges:
- a Gondosóra programot támogató és népszerűsítő programok kezdeményezése, kialakítása és végrehajtása, illetve ilyen programokban való részvétel;
- közreműködés a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatásnak, a Diszpécserszolgálat munkájának, illetve az abban közreműködő segítségnyújtó szervezeteket (mentők, tűzoltók, stb.) társadalmi elismerését szolgáló rendezvények kezdeményezésében, szervezésében és támogatásában;
- a Gondosóra programmal, a program által nyújtott Szolgáltatással, a Jelzőeszközzel és annak használatával kapcsolatos ismeretek terjesztése, illetve
- tájékoztatással, ügyfélszolgálattal, szaktanácsadással és más eszközökkel gyarapítja a Gondosóra programban résztvevők, illetve az az iránt érdeklődők ismereteit, előmozdítja körükben az idősekről való gondoskodás fontosságát.

3.11.5. A személyes adatok forrása
Az érintett és a Közösségi Oldal.

3.11.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei
Az Adatkezelő az érintett személyes adatait kizárólag azon munkavállalói vagy adatfeldolgozója részére bocsátja rendelkezésre, akiknek a Közösségi Oldal kezelése és működtetése a munkakörébe tartozik.

3.11.7. Adatfeldolgozó(k):
A Közösségi Oldalak üzemeltetése tekintetében az Adatkezelő a jelen Tájékoztató kiadásakor adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

Az érintett személyes adatai olyan adatok, amelyeket az érintett a Közösségi Oldal nyilvános felületén tesz közzé, így azokhoz bárki hozzáférhet. Az Adatkezelőnek nincs ráhatása arra, hogy az interneten nyilvánosságra hozott adatokat pontosan kik ismerik meg.
Az érintett saját profiljában is megjelenített, a Közösségi Oldalra vonatkozó személyes adatokhoz (pl. a Facebook Oldalon közzétett bejegyzés) az érintett felhasználói beállításainak megfelelően mindazok hozzáférhetnek, akik egyébként az érintett más hasonló, a közösségi oldalon közzétett adatához hozzáférnek. A hozzáférésre jogosultak körét (pl. hogy csak ismerősök, követők lássák a közzétett adatokat) e tekintetben maga az érintett állítja be.

3.11.8. Személyes adatok továbbítása harmadik országba, vagy nemzetközi szervezethez
Az Adatkezelő az érintett fenti személyes adatait nem továbbítja sem harmadik országba, sem nemzetközi szervezethez, az internet határtalanságából adódóan azonban azok közül az érintett által a Közösségi Oldal nyilvános felületein közzétett személyes adatokat (pl. hozzászólás, értékelés során) bárki megismerheti, aki meglátogatja a Közösségi Oldalt.

3.11.9. A személyes adatok kezelésének időtartama

Az Adatkezelő a személyes adatokat addig kezeli, amíg a Közösségi Oldal adminisztrátora, illetve addig, ameddig Ön érintettként visszavonja az oldal kedvelését, követését, vagy törli véleményét, hozzászólását, illetve visszavonja kedvelését, egyéb reagálását.

Az Adatkezelőnek nincs ráhatása arra, hogy az adatokat a Közösségi Oldal üzemeltetője meddig jeleníti meg.

3.11.10. Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

Egyik sem történik az adatkezelés során.

3.11.11. FACEBOOK

A Facebook Ireland Limited (4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2 Ireland; a továbbiakban: „Facebook Ireland") önálló adatkezelőként saját adatkezelési szabályzatának megfelelően végez adatgyűjtést a közösségi oldalakat, csoportokat vagy eseményeket meglátogató személyekről.
A Facebook Ireland általános adatkezelési tájékoztatója a https://hu-hu.facebook.com/privacy/explanation linken érhető el.
Adatvédelmi kérdésekben a Facebook Ireland Ltd. adatvédelmi tisztviselőjével az alábbi felületen lehetséges a kapcsolatfelvétel: https://www.facebook.com/help/contact/540977946302970.

Facebook Oldal

A Facebook Oldal nyilvános felület, így az érintett által ott közzétett személyes adatokhoz bárki, Facebook regisztráció nélkül is hozzáférhet. A Facebook Oldalon közzétett tartalmainkhoz reakciót, hozzászólást csak Facebook felhasználók küldhetnek, értékeléseket csak ők írhatnak, és a Facebook Oldalt csak ők követhetik. Üzenet küldéséhez Facebook regisztráció szükséges.
Az Adatkezelő a Facebook Oldal adminisztrátoraként fenntartja magának a jogot arra, hogy a Facebook Oldalon közzétett egyes értékeléseket, hozzászólásokat, amennyiben úgy ítéli meg, hogy azok sértik a Facebook vagy a Facebook Oldal felhasználási feltételeit (pl. erőszakos, szexuális jellegű tartalom), moderálja, vagyis ezeket az értékeléseket, hozzászólásokat törölje, a felhasználási feltételeket rendszeresen és/vagy súlyosan sértő személyeket a Facebook Oldalról kitiltsa.

Tájékoztatás közös adatkezelésről

A Facebook Oldal kapcsán a Facebook Ireland biztosítja az Adatkezelő részére az Oldalelemzések funkció adatait. Az Oldalelemzések készítéséhez felhasznált személyes adatok kezelésekor – figyelemmel az Európai Unió Bíróságának C-210/16. sz. ítéletében foglaltakra – az Adatkezelő és a Facebook Ireland közös adatkezelőként járnak el a GDPR 26. cikke szerint.
A közös adatkezelést a GDPR 26. cikke teszi lehetővé. Ha az adatkezelés céljait és eszközeit két vagy több adatkezelő közösen határozza meg, azok közös adatkezelőknek minősülnek.
A közös adatkezelők átlátható módon, a közöttük létrejött megállapodásban határozzák meg a GDPR szerinti kötelezettségek teljesítéséért fennálló, különösen az érintett jogainak gyakorlásával és az érintett rendelkezésre bocsátandó információk teljesítésével kapcsolatos feladataikkal összefüggő feladataikat és a felelősségük megoszlását. A megállapodás az Oldalelemzések funkció adatkezelői függeléke, amely itt érhető el: https://hu-hu.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum
Az érintett a megállapodás feltételeitől függetlenül mindegyik adatkezelő vonatkozásában és mindegyik adatkezelővel szemben gyakorolhatja a GDPR szerinti jogait.
A közös adatkezelés során valamennyi adatkezelő betartja az adatvédelemre és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályokat.
Az Oldalelemzések során megvalósuló adatkezelésről további tudnivalók itt érhetőek el: https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

3.11.12. YOUTUBE

A Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írország; a továbbiakban: „Google Ireland") önálló adatkezelőként saját adatkezelési szabályzatának megfelelően végez adatgyűjtést az egyes YouTube videókat megtekintő személyekről. A YouTube Csatorna kapcsán a Google Ireland

teljesítményelemzést biztosít az Adatkezelőnek. Ennek során az Adatkezelő mindössze összesített adatokat ismer meg, személyes adatokat nem. Erről további tudnivalók itt érhetőek el: https://support.google.com/youtube/answer/9314414?hl=hu
A Google LLC – valamennyi leányvállalatára kiterjedő – adatvédelmi irányelvei itt érhetőek el: https://policies.google.com/privacy?hl=hu
A YouTube adatvédelmi irányelvek itt érhetőek el: https://support.google.com/youtube/answer/7671399?p=privacy_guidelines&hl=hu

A YouTube Csatorna bárki által látogatható, videóink, illetve az azokhoz fűzött hozzászólások bárki által megtekinthetőek. A YouTube Csatornán közzétett tartalmainkhoz ugyanakkor reakciót [tetszik (Like) / nem tetszik (Dislike)], valamint hozzászólást kizárólag Google fiókkal rendelkező felhasználók fűzhetnek, és a YouTube Csatornát is kizárólag ők követhetik.
Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot arra, hogy a YouTube Csatornán közzétett egyes hozzászólásokat, amennyiben úgy ítéli meg, hogy azok sértik a YouTube vagy a YouTube Csatorna felhasználási feltételeit (pl. erőszakos, szexuális jellegű tartalom), moderálja, vagyis ezeket a hozzászólásokat törölje, a felhasználási feltételeket rendszeresen és/vagy súlyosan sértő személyeket letiltsa.

3.11.13.Instagram

A Facebook Ireland önálló adatkezelőként saját adatkezelési szabályzatának megfelelően végez adatgyűjtést az egyes Instagram profilokat meglátogató személyekről.
A Facebook Ireland Instagramra vonatkozó általános adatkezelési tájékoztatója a https://help.instagram.com/519522125107875 linken érhető el.
Adatvédelmi kérdésekben a Facebook Ireland adatvédelmi tisztviselőjével az alábbi felületen lehetséges a kapcsolatfelvétel: https://www.facebook.com/help/contact/540977946302970

Az Instagram Oldal bárki által látogatható, az Adatkezelő által ott közzétett fényképek, videók bárki által megtekinthetőek, azzal, hogy az ún. történeteinkhez - amennyiben azokat az Instagram Oldalon nem kerültek rögzítésre - kizárólag az Instagram Oldal követői férhetnek hozzá. Az Instagram Oldalon az Adatkezelő által közzétett tartalmakat kedvelni, azokhoz hozzászólni kizárólag Instagram fiókkal rendelkező felhasználók tudnak, és az Instagram Oldalt is csak ők tudják követni. Az érintett által az Instagram Oldal tartalmához fűzött hozzászólásokat, valamint az Instagram Oldal követőit csak Instagram fiókkal rendelkező felhasználók láthatják.

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot arra, hogy az Instagram Oldalon közzétett egyes hozzászólásokat, amennyiben úgy ítéli meg, hogy azok sértik az Instagram vagy az Instagram Oldal felhasználási feltételeit (pl. erőszakos, szexuális jellegű tartalom), moderálja, vagyis ezeket a hozzászólásokat törölje, a felhasználási feltételeket rendszeresen és/vagy súlyosan sértő személyeket letiltsa.

Tájékoztatás közös adatkezelésről
Az Instagram Oldal kapcsán a Facebook Ireland biztosítja az Adatkezelő részére az Oldalelemzések funkció adatait. Tekintettel arra, hogy az Instagram Facebook terméknek minősül, az Instagram Oldalra vonatkozó Oldalelemzések készítéséhez felhasznált személyes adatok kezelésekor - figyelemmel az Európai Unió Bíróságának C-210/16. sz. ítéletében foglaltakra - az Adatkezelő és a Facebook Ireland közös adatkezelőként járnak el a GDPR 26. cikke szerint.
A közös adatkezelést a GDPR 26. cikke teszi lehetővé. Ha az adatkezelés céljait és eszközeit két vagy több adatkezelő közösen határozza meg, azok közös adatkezelőknek minősülnek.
A közös adatkezelők átlátható módon, a közöttük létrejött megállapodásban határozzák meg a GDPR szerinti kötelezettségek teljesítéséért fennálló, különösen az érintett jogainak gyakorlásával és az érintett rendelkezésre bocsátandó információk teljesítésével kapcsolatos feladataikkal összefüggő feladataikat és a felelősségük megoszlását. A megállapodás az Oldalelemzések funkció adatkezelői függeléke, amely itt érhető el: https://hu-hu.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum
Az érintett a megállapodás feltételeitől függetlenül mindegyik adatkezelő vonatkozásában és mindegyik adatkezelővel szemben gyakorolhatja a GDPR szerinti jogait.

A közös adatkezelés során valamennyi adatkezelő betartja az adatvédelemre és a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályokat.
Az Oldalelemzések során megvalósuló adatkezelésről további tudnivalók itt érhetőek el: https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

3.11.14. TikTok

A TikTok Technology Limited vállalat (10 Earlsfort Terrace, D02 T380, Co. Dublin, Ireland; a továbbiakban: „TikTok Limited") önálló adatkezelőként saját adatkezelési szabályzatának megfelelően végez adatgyűjtést a közösségi oldalakat, csoportokat vagy eseményeket meglátogató személyekről.
A TikTok Limited általános adatkezelési tájékoztatója a https://www.tiktok.com/privacy/overview/hu linken érhető el.
Adatvédelmi kérdésekben a TikTok Limited adatvédelmi tisztviselőjével az alábbi felületen lehetséges a kapcsolatfelvétel: https://www.tiktok.com/legal/report/DPO

3.12. Az RRF-8.4.1-21-2022-00001 azonosítószámú "Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program" (a továbbiakban: „Projekt") megvalósítása kapcsán történő adatkezelés

A Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet *(röviden: **„NSZI")***, a SZIN Nonprofit Kft. *(röviden: **„SZIN")*** és a Digitális Kormányzati és Projektmenedzsment Kft. *(röviden: **„DKF")*** 2022. február 28. napján konzorciumi megállapodást kötött és támogatási kérelmet nyújtott be a Helyreállítási és Ellenállóképességi Terv keretében Projektindító támogatás a H – Egészségügyi komponenshez RRF-8.4.1-21 tárgyú felhívásra. A Nemzeti Hatóság 2022. május 31-én Támogatói Okiratot bocsátott ki. A támogatás felhasználásával került megvalósításra az RRF-8.4.1-21-2022-00001 azonosító számú Projekt 2025. december 31. napjáig terjedően.
A Projektre vonatkozó szabályok értelmében 2026. január 01. napjától 2026. december 31. napjáig a Projekt fenntartási ideje tart, amely időszak alatt a Projekt változatlan tartalommal megy tovább azzal a különbséggel, hogy teljes mértékben hazai költségvetési forrásból történik a finanszírozása.

Az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs programról szóló 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet 1. §, és a 2. § (1)-(2), és (4) bekezdéseiben foglaltak alapján a SZIN Nonprofit Kft. jogutódja a KSZK (akkori cégnevén: Kormányzati Szoftverlicenc-gazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság) 2023.07.15. napjától a Gondosóra program megvalósítása vonatkozásában.
A feladatokhoz kapcsolódó szerződésekből eredő jogok és kötelezettségek 2023. július 15-i fordulónappal átszálltak a KSZK-ra, és az e feladatokhoz kapcsolódó valamennyi, szerződésen alapuló jogviszonyban 2023. július 15. napjától a SZIN helyébe a KSZK lépett, amelyhez harmadik fél hozzájárulására nem szükséges. A Kormányzati Szoftverlicenc-gazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság cégneve 2024. január 12. napjával Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság elnevezésre *(röviden: **„KSZK")*** változott.

A Magyarország kormánya által biztosított programmal a 65 év feletti, magyar állampolgárok egy egyszerű eszköz segítségével kapcsolatba léphetnek az általuk előre megjelölt kontaktszeméllyel, aki baj esetén közvetlen és gyors támogatást, illetve megoldást nyújthat a problémájukra. A rendszer része a korszerű jelzőeszköz, amelyhez egy országos lefedettségű távfelügyeleti és diszpécser szolgáltatás kapcsolódik. A Gondosóra program részeként megvalósuló szolgáltatás és a jelzőeszköz ingyenes, és Magyarország minden településén hozzáférhető a hét minden napján és órájában *(a továbbiakban: **„Gondosóra program")***.

A Projektből való elszámolhatóság alátámasztására a KSZK részére a 2021–2027 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről szóló 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet, illetve az RRF-8.4.1-21 kódszámú Felhívás, valamint a Pénzügyi Elszámolhatósági Útmutató kötelezően benyújtandó dokumentumokat határoz meg, amelyek szükségszerűen tartalmazzák a Gondosóra programban résztvevők személyes adatait. A költségvetési támogatás felhasználásának

ellenőrzésére vonatkozó szabályokat az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Áht.), illetve az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet (Ávr.) tartalmazzák. A költségvetési támogatás jogszerű és törvényes felhasználásának ellenőrzése során az eljáró hatóságok olyan dokumentumokat is bekérhetnek, illetve megvizsgálhatnak, amelyek szükségszerűen tartalmazhatnak személyes adatokat, amely esetben az Adatkezelő munkatársai gondoskodnak a személyes adatok felismerhetetlenné tételéről (pl. kitakarás). Ezen adatok vonatkozásában a KSZK önálló adatkezelőnek minősül, amellyel összefüggésben az Európai Parlament és Tanács 2016/679 rendelete 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”**)* 14. cikkében foglalt kötelezettségeinek eleget téve az alábbiakról tájékoztatja az Érintetteket:

3.12.1. Az adatkezelés célja:

A Projekt megvalósulás elszámolhatóságának alátámasztása, illetve a költségvetési támogatás jogszerű felhasználásának alátámasztása, valamint az európai uniós forrás, a hazai költségvetési forrás felhasználások ellenőrzése, a felhasználás szabályszerűségének vizsgálata, illetve az ezek elvégzéséhez szükséges, az ellenőrző hatóságoktól bekért vizsgálati dokumentáció teljes körű rendelkezésre bocsátása.

3.12.2. A kezelt adatok köre az alábbi adatokra terjedhet ki:

a) fotó – vagy videódokumentáció a Projekt mérföldkövek alátámasztása érdekében, és az abban szereplő személyes adatok;
b) az európai uniós forrás, a hazai költségvetési támogatás felhasználását alátámasztó dokumentáció, és az abban szereplő személyes adatok.

3.12.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, különösen a 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet, valamint az államháztartásról szóló törvény és végrehajtási rendelete alapján fennálló, a projektmegvalósítással és pénzügyi elszámolással kapcsolatos dokumentációs és megőrzési kötelezettségek teljesítése érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont;** 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet, Áht., Ávr.]

3.12.4. Az adatkezelés időtartama:

- A Projekt során keletkezett dokumentációt, és az abban található személyes adatokat a záró kifizetés évét követő 5. (ötödik) év végéig, azaz 2031.12.31-ig őrzi meg, illetve kezeli az Adatkezelő.
- A hazai költségvetési forrásból finanszírozott feladatellátással, működéssel kapcsolatos dokumentáció esetén a támogatási szerződésben meghatározott dokumentum megőrzési kötelezettségi idejének végéig, de legalább 10 (tíz) évig. [Ávr. 101. §]

3.12.5. Az adatok forrása:

Az Adatkezelő által a Projekt megvalósítása, pénzügyi elszámolása és ellenőrzése során keletkező dokumentáció, valamint az Érintettek által korábban megadott személyes adatok.

3.12.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

Az Adatkezelő a személyes adatokat kizárólag azon munkavállalói részére bocsátja rendelkezésre, akik a Projekt megvalósításával, illetve a hazai költségvetési forrás pénzügyi elszámolásával, és az ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat ellátják, kizárólag a feladataik ellátásához szükséges mértékben, megfelelő hozzáférési jogosultságok mellett.

3.12.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

A személyes adatok továbbítására a Projekt megvalósulásának ellenőrzése, valamint az európai uniós és hazai költségvetési források felhasználásának ellenőrzése céljából kerül sor. Az adattovábbítás minden esetben a szükséges adatkörre korlátozódik.

A Projekt megvalósulásának ellenőrzésével, illetve az európai uniós- és a hazai költségvetési forrás felhasználásával kapcsolatosan az alábbi szervek végezhetnek költségvetési, pénzügyi, valamint szakmai megvalósulási ellenőrzést:

- Irányító/felügyeleti szerv: Energiaügyi Minisztérium Európai Uniós Fejlesztések Végrehajtásáért Felelős Helyettes Államtitkárság - mint Lebonyolító Szerv;
- Irányító Hatóság: Nemzeti Fejlesztési Központ - Helyreállítási Terv Végrehajtásáért Felelős Főigazgatóság
- Tulajdonos: Energiaügyi Minisztérium
- Konzorciumi tagként: a Digitális Kormányzati és Projektmenedzsment Kft.
- Állami Számvevőszék;
- Európai Támogatásokat Auditáló Főigazgatóság (EUTAF)
- Kormányzati Ellenőrzési Hivatal;
- Európai Bizottság;
- Európai Számvevőszék;
- Helyreállítási és Ellenállóképességi Terv Monitoring Bizottság.

Az adattovábbítás jogalapja: az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont;** 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet, Áht., Ávr.]

3.12.8. Az adatok szolgáltatása:

Valamennyi adat kezelése jogszabályon alapul és kötelező. A jogszabályon [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont] alapuló adatkezelés esetén az adatok megadása az adott jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez a jogszabályi előírás alapján minden esetben szükséges, az adatszolgáltatás elmaradásából eredő, az Adatkezelőre és adott esetben az Érintettre vonatkozó esetleges hátrányos jogkövetkezményeket az adott jogszabály tartalmazza.

3.12.9. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.13. Adatok és statisztikák fogadása a Szolgáltatótól

Az Adatkezelő közbeszerzési eljárás keretében választotta ki a Szolgáltatót arra a feladatra, hogy közreműködésével biztosítsa a Gondosóra program által nyújtott Szolgáltatást az arra jogosultak részére. Annak érdekében, hogy az Adatkezelő a közbeszerzési szerződés teljesülését ellenőrizni, értékelni és dokumentálni tudja, az Adatkezelő a Szolgáltató számára kötelező adatszolgáltatási kötelezettséget írt elő. Az adatszolgáltatások elsősorban a jelzőeszközök beüzemeléséhez és használatához kapcsolódnak, és megvalósulhatnak riportok készítése, valamint a Szolgáltató adatbázisaihoz történő hozzáférés biztosítása által is.

Az adatszolgáltatások és riportok főszabályként anonim, aggregált, azaz természetes személlyel közvetlenül vagy közvetve nem összekapcsolható statisztikai adatokat tartalmaznak, általánosságban a jelzőeszközök kézbesítésével, beüzemelésével, igénybevételével, üzemelésével, a jelzőeszköz által észlelt eseményekkel, és azok aktivitásával kapcsolatos aggregált adatokat tartalmaznak. Előfordulhat azonban kivételes esetekben, amennyiben az ellenőrzési vagy minőségbiztosítási cél más módon nem érhető el, hogy az adatszolgáltatás személyes adatot is tartalmazhat. Ilyen esetben az Adatkezelő kizárólag a cél eléréséhez feltétlenül szükséges és arányos adatkört kezeli.

A Szolgáltató az általa végzett adatkezelések tekintetében önálló adatkezelőként jár el, az Adatkezelőnek a Szolgáltató önálló adatkezelése felett nincs irányítási és felügyeleti jogköre, az általa megvalósított adatkezelésre az Adatkezelőnek semmilyen ráhatása nincs, így annak jogszerűségével kapcsolatban felelősséget sem vállal.

3.13.1. Az adatkezelés célja:

Annak érdekében, hogy az Adatkezelő ellenőrizni és értékelni tudja a közbeszerzési szerződés teljesülését, a Szolgáltatás működésének nyomon követését, eseti és rendszeres adattszolgáltatások teljesítse a Szolgálató részéről az Adatkezelőnek.

A Szolgáltatótól érkező aggregált, név nélküli kimutatásokat az Adatkezelő később felhasználhatja a Szolgáltatás minőségfejlesztése, statisztikák készítése, valamint a Gondosóra program eredményességének értékelése céljából is.

3.13.2. A kezelt adatok köre:

a) teljes jelzőeszközlista, az aktív és nem aktív jelzőeszközök listája, pillanatnyi állapotukkal együtt, a jelzőeszköz azonosító (IMEI és belső azonosítók) és egyéb adatai, továbbá a jelzőeszköz életútja;
b) a Felhasználók és Kontaktszemélyek adott időpontbeli státusza, adatai, a Felhasználók és a Kontaktszemélyek aktivitásával kapcsolatos adatok;
c) a Felhasználók aktuális és adott időpontbeli státusza, aktuális és korábbi adatai, a hozzá kapcsolódó Kontaktszemélyek adatai;
d) rögzített hívások hangfelvételei (minőségbiztosítási, panaszkezelési és jogérvényesítési célból), valamint az ezekről az Adatkezelő kérésére készített leiratok;
e) vezetői információs modul biztosítása;
f) eseményekkel kapcsolatos adatok;
g) tartózkodási zóna (Geofencing) kijelölés funkció használatával kapcsolatos adatok.

3.13.3. Az adatkezelés jogalapja:

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés szerint a kapcsolattartás elősegítése, a Gondosóra programban biztosított szolgáltatás nyújtása és a Szoctv. 24/C. § (5) bekezdése; a 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet a Gondosóra program megvalósítása vonatkozásában.]

3.13.4. Az adatkezelés időtartama:

A Projekt zárását követően a fenntartási időszak végéig az Adatkezelő megőrzi a dokumentumokat, illetve kezeli az abban szereplő személyes adatokat. [2025. december 31. +1 év; az opció lehívása esetén: 2026. december 31. +1 év]

3.13.5. Az adatok forrása:

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

3.13.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

Az Adatkezelő az Érintett személyes adatait kizárólag azon munkavállalói részére bocsátja rendelkezésre, akik a közbeszerzési szerződés ellenőrzésében és értékelésében részt vesznek, illetve a Szolgáltatás minőségfejlesztésre, statisztikák készítése, valamint a program eredményességének értékelésére irányuló feladatokat látják el.

3.13.7. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.14. A https://gondosora.hu/ honlap használattal, és a süti (cookie) kezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Ennek vonatkozásában lásd a külön Süti Tájékoztatót az Adatkezelő honlapján, amely az alábbi linken érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/2-adatvedelem/

3.15. A Gondosóra program megvalósítását szolgáló közfeladatellátást elősegítő tevékenységek céljából felmerülő adatkezelés

***3.15.1. Adatkezelés célja*:**

Az Adatkezelő a Gondosóra program megvalósítását és fenntartását szolgáló közfeladatellátás érdekében – így különösen szakmatámogatási feladatok ellátása, a program működésének elősegítése, a kapcsolattartás biztosítása, valamint a szolgáltatás rendeltetésszerű igénybevételének támogatása

céljából – jogosult a Gondosóra programban részt vevő személyeket felkeresni és velük kapcsolatot tartani.

Az adatkezelés nem irányul marketing, reklám vagy üzletszerzési célú megkeresésekre.

***3.15.2. A kezelt adatok köre*:**

a) a Felhasználó titulusa (ha van), családi - és utóneve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcíme / tartózkodási címe (ha van) (irányítószám, település, közterület jellege, száma), e-mail címe, telefonszáma,
b) a Kontaktszemély titulusa (ha van), családi - és utóneve, születési neve; e-mail címe, telefonszáma, a Felhasználó személyes kapcsolata a Kontaktszeméllyel,
c) az Igénylő titulusa (ha van), családi- és utóneve, telefonszáma, e-mail címe.

Az Adatkezelő az egyes adatkategóriákat kizárólag az adatkezelési célok megvalósításához szükséges mértékben kezeli. A természetes személyazonosító adatok kezelése az Érintettek egyértelmű azonosítása és a téves azonosítás elkerülése érdekében szükséges.

***3.15.3. Az adatkezelés jogalapja*:**

az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. §, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]

***3.15.4. Az adatkezelés időtartama*:**

A Szoctv. 24/C. § (1)-(2) bekezdése alapján az Adatkezelő a Gondosóra program megvalósítási és fenntartási ideje alatt megőrzi az adatokat. [2025. december 31. +1 év; opció lehívása esetén: 2026. december 31. +1 év]

3.15.5. Az adatok forrása:

Az Adatkezelő a személyes adatokat a Nyilvántartó szervtől veszi át. Az adatok átadásáról a Nyvtv. 24/L. §-a rendelkezik.

3.15.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik a 3.15. pont szerinti tevékenységet ellátják, akik a 3.15.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az Ügyfélszolgálati (CRM) rendszer üzemeltetését végzi, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás) ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg.

3.15.7. Az adatátadás, adatátadás címzettjei:

Az Érintettel való levelezés során az Adatkezelő átadja a postai szolgáltató (Magyar Posta) részére az alábbi adatokat a küldemény postai kézbesítése céljából: az Érintett titulusa (ha van), családi – és utóneve, levelezési cím.

Az adatátadás jogalapja: az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra programban biztosított Szolgáltatás nyújtása érdekében [GDPR **6. cikk (1) bekezdés e) pont**, Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet].

3.15.8. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.16. A Gondosóra mobilalkalmazást érintő adatkezelések

A jelen fejezet célja, hogy a Gondosóra szolgáltatással kapcsolatos, azt kiegészítő applikáció elnevezésű szoftverrel (a továbbiakban: ***„Applikáció”***) összefüggésben megvalósuló adatkezelési tevékenységről, a

tisztességes és átlátható adatkezelés biztosítása érdekében az önellátásra korlátozottan képes emberek biztonságát és életvédelmét szolgáló digitalizációs program keretében nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó, az Applikációt használó természetes személyeket tájékoztassa az Adatkezelő arról, hogy hogyan kezeli a személyes adataikat az Applikáció jelen 3.16. pontban nevesített funkcióinak használatával összefüggésben.

Az Applikáció szerzői vagyoni jogok tulajdonosa a 4iG Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített elnevezése: 4iG Informatikai Zrt., székhelye: 1037 Budapest, Montevideo utca. 2/C,, Nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cégjegyzékszáma: 01-10-143072, a továbbiakban: ***„4iG Informatikai Zrt.”*** vagy a ***„Szolgáltató***”). Az Applikáció továbbfejlesztett szoftverfejlesztési eredményeként létrejött új funkciók (hírszolgáltatás, mentális- és szociális állapotfelmérés, GPS alapú tartózkodási hely megjelölése, elégedettségmérés stb.) a KSZK kizárólagos tulajdonában, és a 4iG Informatikai Zrt. üzemeltetésében állnak, A 4iG Informatikai Zrt. a Felhasználási Feltételek szerint bocsátja az Érintettek rendelkezésére az Applikációt, az ott meghatározott feltételek szerint.
A 4iG Informatikai Zrt. az Applikáció fejlesztését és üzemeltetését **adatfeldolgozóként** végzi az Adatkezelő megbízásából, a közöttük fennálló adatfeldolgozói szerződés alapján.

3.16.1. Hírek kezelése és megjelenítése az Applikációban

3.16.1.1. Adatkezelés célja:

a Felhasználók, és a Kontaktszemélyek által kifejezetten igényelt hírek és tájékoztatások megküldése, valamint értesítések nyújtása. A különböző hírek, tájékoztatások a Felhasználók, és a Kontaktszemélyek által kiválasztott témakörök alapján kerülnek kézbesítésre, amely nem minősül profilalkotásnak.

A hírek, tájékoztatások összeállítását az Adatkezelő végzi, az Applikáció üzemeltetését, illetve informatikai környezet biztosítását pedig a Szolgáltató.

3.16.1.2. A kezelt adatok köre:

a) a Felhasználó titulusa (ha van), családi - és utóneve, CONT száma;
b) a Kontaktszemély titulusa (ha van), családi - és utóneve, CONT száma;
c) a feliratkozással kapcsolatos adatok;
d) a leiratkozással kapcsolatos adatok.

3.16.1.3. Az adatkezelés jogalapja:

A személyes adatok kezelése főszabályként a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja szerinti, az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásához, illetve közérdekű feladat ellátásához szükséges jogalapon történik. Mivel a jelen adatkezelés nem közfeladat ellátásához kapcsolódnak, ezért

- a személyes adatok kezelésére a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont** szerinti érintetti hozzájárulás alapján kerül sor. Az Érintett a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

3.16.1.4. Az adatkezelés időtartama:

a hozzájárulás visszavonásáig, de legfeljebb addig az időtartamig, amíg a Felhasználó/Kontaktszemély az Applikáció használatát megszünteti vagy.

3.16.1.5. Az adatok forrása:

A Felhasználó, illetve a Kontaktszemély.

3.16.1.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik a 3.16.1. pont szerinti tevékenységet ellátják, akik a 3.16.1.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely a Applikáció üzemeltetését, illetve informatikai környezetének biztosítását végzi, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás)

ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg.

3.16.1.7. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás: Nem történik.

3.16.2. Mentális és szociális állapot felmérése

A Gondosóra program a Felhasználók fizikai biztonságán túlmutatóan kiemelt figyelmet fordít a Felhasználók általános jólétére és életminőségére is. A mentális és szociális állapot felmérés funkció célja az, hogy segítséget nyújtson az esetlegesen fennálló szociális izoláció, érzelmi nehézségek vagy egyéb, az életvitelt befolyásoló mentális tényezők korai felismerésében és kezelésében.
A mentális és szociális állapot felmérésében való részvétel az Applikációban biztosított, minden esetben teljesen **önkéntes**, és kizárólag azon Felhasználókra terjed ki az adatkezelés, akik a felmérésben való részvételhez, illetve az adatkezeléshez és a profilakotáshoz előzetesen, kifejezett és tájékozott hozzájárulásukat adták.

A folyamat során a felmérésben résztvevő Felhasználók részére olyan kérdőívek kerülnek megküldésre, amelyek az aktuális élethelyzetükre, közérzetükre és szociális kapcsolataikra irányulnak. A beérkezett válaszokat az Adatkezelő szakemberei elemzik ki. Az adatok feldolgozása során az Adatkezelő által **profilalkotás történik,** amelynek keretében a megadott válaszok alapján a szakértők meghatározzák az adott Felhasználó mentális és szociális állapotának jellemzőit, valamint esetleges veszélyeztetettségének mértékét. Ez a profilalkotás elengedhetetlen ahhoz, hogy a Gondosóra Szolgáltatás személyre szabott és hatékony támogatást tudjon nyújtani.
Amennyiben a kérdőívek kiértékelése és a kialakított profil alapján az Adatkezelő úgy ítéli meg, hogy a Felhasználó állapota indokolja, vagy számára a további segítségnyújtás hasznos és támogató jellegű lenne, sor kerülhet a Felhasználó jelzőeszközön keresztüli közvetlen felkeresésére, ennek sikertelensége esetén egyéb telefonos elérhetőségén keresztüli felkeresésére is, amit a Szolgáltató diszpécserei végeznek el. Ez a személyes megkeresés lehetőséget biztosít a kitöltött kérdőív eredménye alapján jelzett problémák mélyebb feltárására, a mentális állapot pontosabb tisztázására, valamint szükség esetén a megfelelő szociális vagy ellátórendszeri utak felé történő iránymutatásra. Az adatkezelés tehát közvetlenül a Felhasználó érdekét szolgálja, segítve az időskori életminőség megőrzését és a szükséges szociális háló aktiválását.
A kérdőívek összeállítását, kiküldését, a válaszok értékelését és a további intézkedések meghatározását az Adatkezelő önállóan és kizárólagosan végzi.

***3.16.2.1. Adatkezelés célja*:**

A Felhasználók jólétének és életminőségének támogatása a mentális vagy szociális veszélyeztetettség (pl. izoláció) korai felismerésével, profilakotás útján. A cél a rászoruló Felhasználók azonosítása, valamint számukra közvetlen, támogató célú kapcsolatfelvétel segítségnyújtás biztosítása céljából.

***3.16.2.2. A kezelt adatok köre*:**

A felmérésben való részvételkor:

a) a Felhasználó CONT száma;
b) a Felhasználó által adott hozzájárulással kapcsolatos adatok,
c) a kérdőívekre adott válaszok, ezek súlyszáma, az azokból leszűrt következtetések, vagyis a profilalkotás során keletkezett arra vonatkozó információ, hogy az érintett Felhasználó mely szegmensbe került.

A személyes kapcsolatfelvételkor:

a) a Felhasználó titulusa (ha van), családi – és utóneve, születési családi – és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi – és utóneve, CONT száma, telefonszáma;
b) a kapcsolatfelvétellel kapcsolatos dokumentumok, illetve a kapcsolatfelvétel során keletkező adatok.

3.16.2.3. Az adatkezelés, és egyúttal a profilalkotás jogalapja:

A **GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja** szerint az Érintett hozzájárulása, a különleges adatok kezelésére lehetőséget adó kivétel a **GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja** szerint szintén az Érintett kifejezett hozzájárulása, illetve a profilalkotás vonatkozásában a **GDPR 22. cikk (2) bekezdés c) pontja** alapján az érintett kifejezett hozzájárulása is.

A hozzájárulás elmaradása semmilyen hátránnyal nem jár a Felhasználóra nézve, és a Gondosóra szolgáltatás igénybevételét sem érinti.

3.16.2.4. Az adatkezelés időtartama:

amíg a Felhasználó a hozzájárulását vissza nem vonja, de legfeljebb az adatok felvételétől számított 3 (három) hónapig, illetve ameddig a Felhasználó a Gondosóra program Szolgáltatását igénybe veszi vagy ameddig nem távolítja el az Applikációt a mobiltelefonjáról.

3.16.2.5. Az adatok forrása:

A személyes adatok a Felhasználóktól származnak, illetve a profilalkotás során keletkeznek az érintett Felhasználóról.
Az adatkezelésben csak azok a Felhasználók érintettek, akik a mentális és szociális állapot felmérésében részt vesznek, és a kérdőíve(ke)t megválaszolják.

3.16.2.6. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei:

a) Az Adatkezelő azon munkavállalói, akik a 3.16.2. pont szerinti tevékenységet ellátják, akik a 3.16.2.2. pontban szereplő adatok teljes körét jogosultak megismerni, illetve kezelni;
b) az Adatkezelő azon adatfeldolgozói, akik a kitöltött kérdőívek kiértékelésesében részt vesznek;
c) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az Applikáció üzemeltetését végzi, és informatikai környezetét biztosítja, amely tevékenység nem jár kifejezetten az adatok kezelésével, de az egyes üzemeltetési feladatok (pl. karbantartás) ellátása során – kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig – személyes adatokat ismerhet meg;
d) az Adatkezelő azon adatfeldolgozója, illetve az adatfeldolgozó al-adatfeldolgozója, amely az érintett Felhasználók személyes felkeresését végzik, akik a 3.16.2.2. pont a) és c) alpont szerinti adatok megismerésére jogosultak.

3.16.2.7. Automatizált döntéshozatal/profilalkotás:

Az adatkezelés során automatikus döntéshozatal nem történik.

Profilalkotás:
A profilalkotási tevékenység alapját képező személyes adatok gyűjtése a kérdőívek értékelésére szolgáló pontozó és szegmentáló modul alkalmazásával történik, amennyiben az érintett Felhasználó a mentális és szociális állapot felmérésben való részvételhez, a különleges adatai kezeléséhez, illetve a személyes adatok profilalkotási célú gyűjtéséhez az Applikációban kifejezetten hozzájárult. Az így gyűjtött személyes adatok úgyszintén a kérdőívek értékelésére szolgáló pontozó és szegmentáló modulba kerülnek.
A felmérés, illetve a profilalkotás során keletkezett adatok tárolása a kérdőívek értékelésére szolgáló pontozó és szegmentáló modulban történik, illetve azon Felhasználók esetében, akikkel a profilalkotás eredményeként kapcsolatfelvételre kerül sor, a keletkezett adatok (szegmensek) szintén bekerülnek a kérdőívek értékelésére szolgáló pontozó és szegmentáló modulba.

A profilalkotás során alkalmazott logika, illetve az automatikus döntéshozatal:
Az Adatkezelő a mentális és szociális állapot felmérésére vonatkozó személyes adatok gyűjtésére a kérdőívek értékelésére szolgáló pontozó és szegmentáló modult veszi igénybe, amely az adatgyűjtést csak akkor végzi el, ha az Érintett az ezen funkció igénybevételét biztosító használatot az Applikációban engedélyezte. Ennek alapján a mentális és szociális állapot felmérésére vonatkozó adatok csak akkor képezik a profilalkotás alapját, illetve eredményét, ha azok gyűjtéséhez, illetve a profilalkotáshoz az Érintett kifejezetten hozzájárult az Applikációban.

Az esetlegesen fennálló szociális izoláció, érzelmi nehézségek vagy egyéb, az életvitelt befolyásoló mentális tényezők korai felismerését szolgáló profilalkotásra az Adatkezelő a kérdőívek értékelésére szolgáló pontozó és szegmentáló modult használja az alábbiak szerint:.
1. Az Applikáció véletlenszerűen választ ki hetente 5-5 db kérdést egy 150-150 darabos kérdés poolból.
2. A kérdéseket és a hozzátartozó 4-es skálájú válaszokat az Adatkezelő szakértői állították össze, a hozzátartozó súlyozással.
3. A kérdőívet minden nap csak egyszer lehet kitölteni.
4. A modul minden nap és a hónap végén átlagpontszámokat számol Felhasználónként.
5. A figyelőlista **nem minősül döntésnek**, kizárólag további elemzés alapja.
6. A profilalkotás során az Adatkezelő szegmenseket állít fel.
Szegmensek: a mentális kérdésekre adott válaszok alapján: „segítségre szorul (felhívandó)" vagy „nem szorul segítségre".
A szociális kérdésekre adott válaszai alapján „segítségre szorul (felhívandó)" vagy „nem szorul segítségre".
Az összesített kérdésekre adott válaszok alapján „segítségre szorul (felhívandó)" vagy „nem szorul segítségre" kategóriába. Az Adatkezelő szakértői az összesített válasz számokat figyelik.
A napi kérdések fele-fele arányban mentálisak, illetve szociálisak.

A számítás elvégzéséhez szükséges lépések beállítása manuálisan, emberi beavatkozással történik, a kérdőívek értékelésére szolgáló pontozó és szegmentáló modul az Érintettre vonatkozóan döntést nem hoz. Az Adatkezelő szakemberei állapítják meg, hogy mely Felhasználó esetében van vélhetően szükség segítségnyújtása, és mely Felhasználó esetén nem.

A profilalkotás eredményeként az Adatkezelő szakemberei felismerhetik, ha a Felhasználó mentális vagy szociális veszélyeztetettsége fennáll. Ennek alapján az Adatkezelő kezdeményezheti:
- a Felhasználó megkeresését a jelzőeszközön keresztül,
- szükség esetén telefonos felhívását,
- a megfelelő szociális vagy egészségügyi ellátás irányába történő tájékoztatást.

A profilalkotás eredménye semmilyen hátrányt nem okoz a Felhasználónak, és nem érinti a Gondosóra alapszolgáltatás igénybevételét.

A mentális, szociális profilalkotás során tehát automatikus döntéshozatalra nem kerül sor. Az Adatkezelő minden esetben emberi beavatkozás útján, a mentális-szociális végzettségű szakemberei értékelése alapján ítéli meg azt, hogy az adott érintett Felhasználó kap-e segítségnyújtást vagy nem.

Az Érintettet a jelen 3.16.2. pontban foglalt profilalkotással szemben is **megilleti a tiltakozás joga,** amelyet a mentális és szociális állapot felméréshez adott hozzájárulása visszavonásával gyakorolhat és amelyet bármikor megtehet a Applikáció beállításainak megfelelő módosításával. Amennyiben az Érintett tiltakozik, azaz a hozzájárulását visszavonja, úgy a továbbiakban nem kerül sor vele szemben adatkezelési tevékenységre.

4./ Automatizált döntéshozatal, profilalkotás

A jelen Tájékoztató szerinti adatkezelések során automatizált döntéshozatalra nem kerül sor, profilalkotásra csak a 3.16.2. pont szerinti adatkezeléskor.

5./ Az adatokhoz való hozzáférés, adatfeldolgozás, az adatok továbbítása és az adatok törlése

5.1. Az adatokhoz való hozzáférés

Az Érintett személyes adataihoz az erre munkakörüknél fogva feljogosított munkavállalóink rendelkeznek hozzáféréssel. Valamennyi adatkezelést végző munkatárs kizárólag azon adatok megismerésére jogosult, és csak olyan mértékben, amely kezelése feltétlenül szükséges munkakörének, feladatának ellátáshoz. A megismert adatokat minden megismerésre jogosult munkatárs köteles bizalmasan kezelni, ennek érdekében a munkavállalókat és adatokhoz hozzáférő harmadik személyeket (adatfeldolgozók munkavállalói) az általuk megismert személyes adatok vonatkozásában titoktartási kötelezettség terheli.

5.2. Adatfeldolgozás

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot, hogy tevékenysége során adatfeldolgozót vegyen igénybe, állandó vagy eseti megbízás alapján. Állandó jellegű adatfeldolgozásra elsősorban az informatikai rendszer fenntartása érdekében kerülhet sor. Az Adatkezelő alvállalkozói a technológiai-informatikai üzemeltetés során esetenként hozzáférhetnek az Érintett személyes adataihoz.
Az adatfeldolgozók a személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő által meghatározott és szerződésben rögzített célból, az Adatkezelő utasításai szerint kezelhetik, az adatkezelés tekintetében önálló döntési jogosultságuk nincs. Az Adatkezelő alvállalkozói ezért teljes titoktartás alatt dolgoznak, valamint szerződéses garanciák keretében vállalják, hogy az Adatkezelő utasításait és a hatályos adatvédelmi előírásokat teljes mértékben betartják.

Az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók köre változó. Az adatfeldolgozók aktuális listáját az Adatkezelő folyamatosan frissíti, és azt az Érintettek számára a honlapján elérhetővé teszi a jelen Tájékoztató 1. számú mellékeltében, vagy kérésre rendelkezésre bocsátja.

5.3. Az adatok továbbítása

Az Adatkezelő az Érintett személyes adatait kizárólag a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint meghatározott módon és célból adja át harmadik feleknek. Az Adatkezelő már az adatfelvételkor, a szerződéskötéskor, illetve az adattovábbítás előtt (amennyiben ez lehetséges, szükséges és észszerű) tájékoztatja az Érintettet az adattovábbítás tényéről, valamint az adattovábbítás jogalapjáról, céljáról, az esetlegesen alkalmazott korlátozásokról, az Érintettet megillető jogokról.

Ezen túl az adatok továbbítására csak különleges esetben, az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont] érdekében, a Szolgáltatónak, vagy tipikusan bíróság vagy más hatóság megkeresésére kerülhet sor vagy ha ehhez az Érintett kifejezetten hozzájárul [GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont]

Az Adatkezelő az Érintettek személyes adatait nem továbbítja sem harmadik országba, sem nemzetközi szervezethez, az alábbiak kivételével:

Az Adatkezelő közbeszerzési eljárás keretében választotta ki a Szolgáltatót arra a feladatra, hogy közreműködésével biztosítsa a Gondosóra Szolgáltatást az arra jogosultak részére. Annak érdekében, hogy az Adatkezelő ellenőrizni és értékelni tudja a közbeszerzési szerződés teljesülését, előírta a Szolgáltató részére, hogy a Szolgáltatás igénybevételével és nyújtásával kapcsolatban eseti és rendszeres adattszolgáltatásokat teljesítsen. Az adatszolgáltatások elsősorban a Jelzőeszközök beüzemeléséhez és használatához kapcsolódnak, és megvalósulhat riportok készítése is, valamint a Szolgáltató adatbázisaihoz történő hozzáférés biztosítása által is.
Az adatszolgáltatások és riportok általánosságban a Jelzőeszközök kézbesítésével, beüzemelésével, igénybevételével, üzemelésével, a Jelzőeszközök által észlelt eseményekkel és azok aktivitásával kapcsolatos aggregált adatokat tartalmaznak, azonban előfordulhatnak olyan esetek, amikor az Adatkezelő általi ellenőrzés kizárólag úgy teljesítehető, ha az adatszolgáltatás személyes adatot is tartalmaz. **Az**

adattovábbításra, mint adatkezelésre a Szolgáltató mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztatója tartalmazza a részleteket.

5.3.1. Levelezőrendszerrel kapcsolatos adattovábbítás

Előfordulhat, hogy a levelezőrendszer szolgáltatója, a Microsoft Ireland Ltd., mint adatfeldolgozó által a személyes adatok továbbításra kerülnek az Egyesült Államokba vagy bármely más olyan országba, ahol a Microsoft Corporation, vagy a leányvállalataik vagy további adatfeldolgozóik működnek. Adattovábbításra a Microsoft Ireland Ltd. által a GDPR V. fejezetében foglaltak szerint kerül sor. A Microsoft Corporation szerepel az Európai Unió és az Egyesült Államok között Adatvédelmi Keretrendszer szerinti listán, amely tény az Európai Bizottság 2023. július 10-i végrehajtási rendelete szerint biztosítja a személyes adatok megfelelő szintű védelmét.
Az adattovábbítás megfelelő garanciák mellett történik, és az Érintettet megilletik a GDPR szerinti jogok, ideértve a jogorvoslathoz való jogot is.

5.3.2. Képfelismeréssel kapcsolatos adattovábbítás

Az Adatkezelő az Érintett által kézírással kitöltött papír alapú regisztrációs nyomtatvány szövegtartalmának felismeréséhez és elemzéséhez a Microsoft „Azure AI Dokumentum Intelligencia” elnevezésű alkalmazásának szövegfelismerő (OCR: Optical Character Recognition) funkcióját használja.

Az Adatkezelő tájékoztatja az Érintetteket, hogy az Adatkezelő a kézírással kitöltött papír alapú regisztrációs nyomtatványok beszkennelt képét egy titkosított HTTPS (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer) kapcsolaton keresztül feldolgozza a Microsoft „Azure AI Dokumentum Intelligencia” elnevezésű alkalmazás szövegfelismerő funkciója részére, ami a beszkennelt képből felismeri a szövegrészeket és ezeket, mint eredményeket küldi vissza az Adatkezelő részére a titkosított kapcsolaton keresztül.

A Microsoft Azure megfelel az adatvédelmi szabványoknak. Az adatkezelő által igénybe vett Microsoft Azure szolgáltatás esetében az adattovábbítás az Európai Bizottság megfelelőségi határozata (EU–USA Data Privacy Framework), valamint szükség esetén az Európai Bizottság által elfogadott általános szerződési feltételek (Standard Contractual Clauses) alapján történik, megfelelő technikai és szervezési garanciák alkalmazása mellett.
Részletesen tájékozódhat arról, hogy az Azure hogyan felel meg számos külső adatvédelmi szabványnak, jogszabálynak és előírásnak, többek között a következőknek: GDPR, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27018, az EU standard szerződéses záradékai, HIPAA, HITRUST, FERPA, a saját számokról szóló japán törvény, a kanadai PIPEDA, a spanyolországi LOPD és az argentin PDPA.

Előfordulhat, hogy a Microsoft Ireland Ltd., mint adatfeldolgozó által a személyes adatok továbbításra kerülnek az Egyesült Államokba vagy bármely más olyan országba, ahol a Microsoft Corporation, vagy a leányvállalataik vagy további adatfeldolgozóik működnek. Adattovábbításra a Microsoft Ireland Ltd. által a GDPR V. fejezetében foglaltak szerint kerül sor. A Microsoft Corporation szerepel az Európai Unió és az Egyesült Államok között Adatvédelmi Keretrendszer szerinti listán, amely tény az Európai Bizottság 2023. július 10-i végrehajtási rendelete szerint biztosítja a személyes adatok megfelelő szintű védelmét.
Az adattovábbítás megfelelő garanciák mellett történik, és az Érintettet megilletik a GDPR szerinti jogok, ideértve a jogorvoslathoz való jogot is.

A Microsoft adatkezelésével, valamint a képfelismerésen alapuló „Azure AI Dokumentum Intelligencia” alkalmazás működésével és az adatok kezelésére vonatkozóan további információt az alábbi linkeken talál:
Microsoft adatvédelmi irányelvek: https://www.microsoft.com/hu-hu/trust-center
Működés, adatkezelés: https://learn.microsoft.com/en-us/legal/cognitive-services/computer-vision/ocr-data-privacy-security

5.4. Az adatok törlése

Az adatok törlése helyett az Adatkezelő zárolhatja a személyes adatokat, ha az Érintett kéri, vagy ha a rendelkezésre álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Adatkezelő jogos érdekeit.

Az adatok törlésére egyebekben a Szoctv. 24/C. §-ban, a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban és a hatályos jogszabályokban foglaltak megfelelően irányadók.

6./ Adatbiztonság

Az Adatkezelő köteles gondoskodni az adatok biztonságos kezeléséről és az adatbiztonságról. Ennek érdekében az Adatkezelő megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek az irányadó jogszabályok alapján az adatvédelemhez szükségesek.

A papír alapon kezelt személyes adatok biztonsága érdekében az Adatkezelő az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

a) az adatokat csak az arra jogosultak ismerhetik meg, azokhoz más nem férhet hozzá, más számára fel nem tárhatók, az Adatkezelőnél foglalkoztatottak munkaköre és feladatai, valamint a papír alapú adatokhoz való hozzáférésük erre tekintettel kerül kialakításra;
b) az Adatkezelő adatkezelést végző munkatársai a munkavégzés befejeztével a papíralapú adathordozót más, illetéktelen személyek által hozzá nem férhető módon elzárja;
c) amennyiben a papíralapon kezelt személyes adatok digitalizálásra kerülnek, a digitálisan tárolt dokumentumokra irányadó biztonsági szabályokat alkalmazza az Adatkezelő.

A számítógépeken, adathordozókon, hálózaton tárolt személyes adatok biztonsága érdekében az Adatkezelő az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

a) a számítógépen található adatokhoz csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal, legalább felhasználói névvel és jelszóval biztosított számítógépes rendszeren keresztül lehet hozzáférni, az Adatkezelőnél foglalkoztatottak munkaköre és feladatai, valamint a papír alapú adatokhoz való hozzáférésük erre tekintettel kerül kialakításra;
b) az adatokkal történő minden számítástechnikai folyamat nyomon követhetően naplózásra kerül;
c) az Adatkezelő szerverén tárolt adatokhoz csak megfelelő jogosultsággal rendelkező, arra kijelölt személyek férhetnek hozzá;
d) amennyiben az adatkezelés célja megvalósult, illetve az adatkezelés határideje letelt, úgy az adatot tartalmazó fájl visszaállíthatatlanul törlésre kerül, amelyről az adatkezelés szempontjából feladat- és hatáskörrel rendelkező legalacsonyabb szintű szervezeti egység vezetője köteles gondoskodni.

További adatbiztonsági intézkedések:

Információbiztonsági rendszer:	Az Adatkezelő által kezelt személyes adatok bizalmasságának, integritásának és elérhetőségének biztosítása: szabályzatok, folyamatok, folyamat leírások, szervezeti struktúrák, szoftver és hardver funkciók bevezetésével.
Fizikai hozzáférés:	Azon fizikai eszközök védelmének biztosítása, amelyek az Adatkezelő által kezelt személyes adatokat tartalmaznak.
Logikai hozzáférés:	Annak biztosítása, hogy csak jóváhagyott és felhatalmazott felhasználók férhessenek hozzá az Adatkezelő által kezelt személyes adatokhoz.
Adathozzáférés:	Annak biztosítása, hogy csak az elektronikus információs rendszerek használatára jogosult személyek férjenek hozzá az Adatkezelő által kezelt személyes adatokhoz.

Adattovábbítás, tárolás, megsemmisítés:	Annak biztosítása, hogy az Adatkezelő által kezelt személyes adatokat illetéktelen személy ne továbbíthassa, olvashassa, módosíthassa vagy törölhesse adattovábbítás vagy tárolás során. Ezenkívül biztosítani kell a személyes adatok azonnali törlését, amikor a feldolgozás célja megszűnik.
Bizalmasság és integritás:	Annak biztosítása, hogy az Adatkezelő által kezelt személyes adatok feldolgozása során az adatokat bizalmas módon kezeljék és aktualizálják, feddhetetlenségük megőrzése érdekében.
Elérhetőség:	Annak biztosítása, hogy az Adatkezelő által kezelt személyes adatok védve legyenek a véletlen megsemmisüléstől vagy elvesztéstől, és ezen következményeket kiváltó események esetén időben helyreállítsák azokat.
Incidensmenedzsment:	Annak biztosítása, hogy az Adatkezelő által kezelt személyes adatok bármilyen megsértése esetén a jogsértés hatása minimálisra csökkenjen, és az Érintett személyes adatok tulajdonosai haladéktalanul értesítésre kerüljenek.

7./ Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és a joggyakorlásra vonatokozó szabályok

7.1. Tájékoztatás, és a személyes adatokhoz való hozzáférés joga

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

a) az adatkezelés céljai;
b) az érintett személyes adatok kategóriái;
c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Ebben az esetben az Adatkezelő tájékoztatja az Érintettet arról, hogy milyen személyes adatait, milyen célból kezeli, illetve az adatkezelés jogalapjáról, időtartamáról és az adatfeldolgozókról, valamint az adatkezeléssel összefüggésben megillető jogokról és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak *(a továbbiakban: **„Hatóság”**)* címzett panasz benyújtásának jogáról.
Az Érintett másolatot kérhet a személyes adatairól.

7.2. Helyesbítéshez való jog

Az Adatkezelő az Érintett kérelmére helyesbíti a személyes adatát, feltéve, ha az Érintett megjelöli, hogy mely személyes adata nem pontos és mi a helyes személyes adat.

Addig, amíg a szükséges információk nem állnak rendelkezésre, az Adatkezelő kiegészítő adatok benyújtását, az adatok helyességének igazolását kérheti, és az igazolás beérkezéséig az adatkezelést korlátozza.

7.3. Törléshez (elfeledtetéshez) való jog

Az Érintett kérheti a személyes adatinak a törlését, ha

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
b) az érintett visszavonja a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
c) az érintett a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozik a személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a GDPR 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
f) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az Érintett a törléshez, elfeledtetéshez való jogával nem élhet, ha az adatkezelés szükséges

a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
c) a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törlés valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti jogalap esetén, amikor az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges; **nem érvényesíthető az adatok törlésére vonatkozó kérelem.**

7.4. Korlátozáshoz való jog

Az Érintett kérheti a személyes adatai zárolását, ha

a) az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, akkor arra az időtartamra, amíg az Adatkezelő ellenőrzi az adatok pontosságát,
b) az adatkezelés jogellenes, ugyanakkor az Érintett ellenzi a személyes adatok törlését, és ehelyett azok felhasználásának korlátozását kéri,
c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra, de az Érintett kéri az adatok zárolását jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
d) ha az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, akkor az időtartamra, amíg az Adatkezelő teljesíti a tiltakozási kérelmet.

Az Adatkezelő automatikusan korlátozza a személyes adatok kezelését abban az esetben, ha az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, illetve, ha tiltakozási jogát gyakorolja. Az adatkezelés korlátozása addig áll fenn, míg az Adatkezelő a személyes adatok pontosságát ellenőrzi, illetve az adatkezelés folytatását szükségessé tevő kényszerítő erejű jogos indokot azonosítja.

A korlátozás időtartama alatt – leszámítva a fontos közérdek, illetve a személyek jogainak védelméhez fűződő eseteket – az adott adat elkülönített tárolásán kívül azzal más adatkezelési művelet nem végezhető.

7.5. Adathordozhatósághoz való jog

A hozzájáruláson, illetve a szerződés teljesítésén alapuló adatkezelés esetében az Érintett kérheti, hogy a személyes adatait széles körben ismert formátumban, elektronikus formában megkapja vagy az adatokat másik adatkezelőnek továbbítsa. Az Adatkezelő biztosítja, hogy az Érintett erre irányuló kifejezett kérelme esetén közvetlenül továbbítja az Érintett személyes adatait az Érintett által meghatározott másik adatkezelőnek.

7.6. Tiltakozáshoz való jog

Az Érintett tiltakozhat a személyes adatai kezelése ellen, ha az adatkezelés **közfeladat ellátásához szükséges vagy ha az Adatkezelő jogos érdekén alapul.** Az Érintettnek a kérelemben ki kell fejtenie a tiltakozás indokát.

Az Érintett a közfeladat ellátásához szükséges jogalapon történő adatkezeléssel szemben a jelen Tájékoztató bevezetőjében megjelölt e-mail címre vagy postacímre küldött megkeresés formájában tiltakozhat. Amennyiben az Érintett tiltakozik, az Adatkezelő a tiltakozási kérelmet elbírálja és ha azt alaposnak találja, úgy amennyiben nincs az adatkezelésnek más érvényes jogalapja, akkor az Érintettel szemben nem kerül sor a továbbiakban adatkezelésre.

Amennyiben nincsenek olyan kényszerítő erejű indokok, amely a személyes adatok további kezelését teszik szükségessé, a személyes adatok kezelését az Adatkezelő megszünteti és az adatokat törli.
Az Adatkezelő a tiltakozás ellenére jogosult az adatok további kezelésére, beleértve a profilalkotást is, amennyiben az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

A tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk) **nem alkalmazandó**, amikor az adatkezelés hozzájáruláson alapul, bár a hozzájárulás bármikori visszavonásához való jog végeredményben hasonló eredményhez vezethet.

7.7. Hozzájárulás visszavonása

Az Érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja. Fontos azonban tudnia, hogy a hozzájárulás visszavonása kizárólag azon adatokra vonatkozhat, amelyek kezelésének más jogalapja nincs. Amennyiben az érintett személyes adatok kezelésének más jogalapja nincs, abban az esetben a hozzájárulás visszavonását követően az Adatkezelő törli az Érintett adatait. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.
A hozzájárulás visszavonása akár postai, akár telefonos, akár elektronikus úton az 1./ pontban rögzített elérhetőségeken kezdeményezhető, valamint a hírlevelet tartalmazó e-mail alján elhelyezett leiratkozó link segítségével.

7.8. Érdekmérlegelési teszt

Amennyiben a személyes adatok kezelésének jogalapja az Adatkezelő vagy harmadik személy GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeke, az Adatkezelő a GDPR (47) preambulum bekezdés és az 5. cikk (2) bekezdése alapján írásos „érdekmérlegelési tesztet” készít, amit a dpo@gondosora.hu e-mail címre írt levelével az Érintett kikérhet.

7.9. A joggyakorlás közös szabályai

Az Érintett a jogait a jelen Adatkezelési Tájékoztató bevezetőjében megjelölt e-mail címen vagy postai elérhetőségen keresztül gyakorolhatja. A joggyakorlás díjmentes.

Az Adatkezelő az Érintett kérelmét legfeljebb 30 (harminc) napon belül elbírálja és a hozott intézkedésről tájékoztatja. Összetett kérés esetén a határidő legfeljebb 30 (harminc) nappal meghosszabbítható, amelynek okairól az alap határidőn belül az Adatkezelő tájékoztatja az Érintett személyt.
Az Adatkezelő fenntartja azt a jogot, hogy ha megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó személy kilétét illetően, akkor az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérje.
A kérelem megtagadása esetén Adatkezelő a kérelem beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül tájékoztatja az Érintett a megtagadás indokairól, valamint arról, hogy panaszt nyújthat be a Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Amennyiben az Érintett az Adatkezelő válaszát követően új kérelmet terjeszt elő, akkor a 30 (harminc) napos válaszadási határidő újraindul, és az új kérelmet az Adatkezelő 30 (harminc) napon belül bírálja el.

Az Érintett halálát követő 5 (öt) éven belül a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott, az elhunytat életében megillető jogokat az Érintett által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, az Adatkezelőnél tett nyilatkozattal - ha az Érintett egy adatkezelőnél több nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozattal - **meghatalmazott személy** jogosult érvényesíteni.
Ha az Érintett nem tett ennek megfelelő jognyilatkozatot, a Polgári Törvénykönyv szerinti **közeli hozzátartozója** annak hiányában is jogosult a GDPR 16. (helyesbítéshez való jog) és 21. cikkében (tiltakozáshoz való jog), valamint - ha az adatkezelés már az Érintett életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az Érintett halálával megszűnt – a GDPR 17. (törléshez való jog) és 18. (az adatkezelés korlátozásához való jog) cikkében meghatározott, az elhunytat életében megillető jogokat érvényesíteni az Érintett halálát követő 5 (öt) éven belül. Az Érintett jogainak e bekezdés szerinti érvényesítésére az a közeli hozzátartozó jogosult, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja.

8./ Jogorvoslati lehetőségek

8.1. Az Érintett bejelentésének kivizsgálása az Adatkezelő részéről

Az Adatkezelő arra kéri az Érintetteket, hogy ha megítélésük szerint az adatkezelés nem felel meg az adatvédelmi követelményeknek, akkor a Hatósághoz fordulás vagy a bírósági eljárás kezdeményezése előtt ezt jelezzék az Adatkezelő számára.
Az Adatkezelő vállalja, hogy az Érintett jelzését 30 (harminc) napon belül érdemben megvizsgálja és megalapozottsága esetén meghozza a szükséges kijavító intézkedéseket. Az Adatkezelő az Érintettet tájékoztatja az álláspontjáról, illetve, ha megalapozott volt a jelzése, akkor arról, hogy milyen intézkedéseket tett. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell azt is, hogy adatkezeléssel kapcsolatos panasz kivizsgálása érdekében az Érintett mely szervhez fordulhat, milyen jogok illetik meg sérelme orvoslására, és hogy ügyével a Hatósághoz, továbbá a bírósághoz fordulhat.

Az Érintett az adatvédelemmel összefüggő általános kérdéseivel közvetlenül **az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez is fordulhat:** dr. Sipos Katalin; e-mail: dpo@gondosora.hu; levelezési cím: Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság, 1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/a B. lph. IV. emelet

8.2. Hatósághoz fordulás joga

Az Érintett jogosult a Hatóságnál eljárását kezdeményezni. A Hatóság hivatalos honlapján (www.naih.hu) megtalálhatóak azok az információkat, hogy az Érintett milyen módon tud bejelentést tenni.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
(székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1374 Budapest, Pf. 603., telefonszám: +36-1/391-1400, fax szám: +36-1/391-1410, e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap elérhetősége: https://www.naih.hu/).

8.3. Bírósághoz fordulás joga

Amennyiben az Érintett megítélése szerint a Adatkezelő megsértette a személyes adatok védelméhez fűződő jogát, akkor bírósági eljárást is kezdeményezhet és követelheti az adatai jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság megszegésével az Érintettnek okozott kár megtérítését, személyiségi jogsérelem esetén sérelemdíj megfizetését.
Bírósági jogérvényesítés esetén a keresetlevél benyújtható az Adatkezelő székhelye szerint illetékes Fővárosi Törvényszékhez (1055 Budapest, Markó utca 27, telefonszám: +36-1/354-6000, honlap: https://fovarositorvenyszek.birosag.hu/), vagy az Érintett lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez, amely megkereshető az alábbi honlapon: https://birosag.hu/torvenyszekek

9./ Záró rendelkezések

9.1. Amennyiben az Adatkezelő módosítja a jelen Adatkezelési Tájékoztatót, akkor erről a Gondosóra program weboldalain (úgymint https://www.gondosora.hu/, https://csopreg.gondosora.hu/, https://regisztracio.gondosora.hu/, https://jhs.gondosora.hu/, https://jhsreg.gondosora.hu/) közleményt helyez el, illetve az Érintett által megadott e-mail címre tájékoztatást küld a módosításáról, vagy telefonos SMS-ben tájékoztatja az Érintetteket.

Amennyiben a Felhasználó (vagy a képviseletében eljáró Igénylő) nem adott meg e-mail címet, vagy SMS küldésre/fogadásra képes telefonszámot, és ezért az Adatkezelő nem tud eleget tenni a jelen Tájékoztató módosításáról szóló, jogszabályi előíráson alapuló tájékoztatási kötelezettségének, az Adatkezelőt felelősség nem terheli.

9.2. Az Adatkezelő mindent megtesz annak érdekében, hogy valamennyi, az adatkezeléssel érintett személy kellő időben és egyszerűen megismerje a jelen Adatkezelési Tájékoztató tartalmát. Azzal, hogy Felhasználó, illetve az Igénylő számára átadásra kerül vagy megismerhető a jelen Adatkezelési Tájékoztató, az Adatkezelő úgy tekinti, hogy a Felhasználó által kijelölt Kontaktszemély, illetve Kézbesítési címzett is megismerte annak tartalmát.

9.3. A jelen Adatkezelési Tájékoztató annak közzétételével kezdődően hatályos, ettől a naptól kezdődően alkalmazandó, amellyel egyidejűleg a korábban, 2026. év április hónap 01. napjától hatályos Adatkezelési Tájékoztató hatályát veszti.

Budapest, 2026. év november hónap 09. napján

Kormányzati Szolgáltató Központ
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Mellékletek:
1. számú melléklet: adatfeldolgozók listája
2. számú melléklet: az adatátadások címzettjei
3. számú melléklet: az érintetti jogok gyakorlása az egyes adatkezelési jogalapoktól függően

1. számú melléklet

A Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

adatkezelési tevékenységében közreműködő adatfeldolgozói
a Gondosóra program vonatkozásában

Adatfeldolgozó neve / kategóriája	Adatfeldolgozó székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Érintett / kategóriája, adatkör
Rendszerinformatika Zrt.	1134 Budapest, Váci út 19.	https://gondosora.hu/ weboldal tárhely szolgáltatója	Személyes adatot nem tartalmazó publikus tartalom, valamint technikai adatok.
NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1149 Budapest, Róna utca 52-80.	https://regisztracio.gondosora.hu/ weboldal tárhely szolgáltatója	A regisztrációban megadott Felhasználó, Igénylő, Kontaktszemély, illetve Kézbesítési Címzett természetes személyazonosító - és lakcímadatai, illetve kapcsolattartási adatai (úgymint elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség).
NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1149 Budapest, Róna utca 52-80.	https://szervezeti.gondosora.hu/ weboldal tárhely szolgáltatója	Szervezeti felhasználók és munkatársaik természetes személyazonosító - és lakcímadatai, illetve kapcsolattartási adatai (elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség), valamint jogosultsági és rendszerhasználati adatok.

Rendszerinformatika Zrt.	1134 Budapest, Váci út 19.	https://jhs.gondosora.hu/ weboldal tárhely szolgáltatója	Személyes adatot nem tartalmazó publikus tartalom, valamint technikai adatok.
GEOMANT-ALGOTECH ZRT.	1123 Budapest, Alkotás utca 50.	a telefonos ügyfélszolgálat működtetése – ennek keretében a telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak és funkcióinak biztosítása	Felhasználó, Igénylő, Kontaktszemély, Kézbesítési Címzett, valamint harmadik személyek természetes személyazonosító - és lakcímadatai, illetve kapcsolattartási adatai (elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség), valamint a hívásokkal összefüggő, a hívás során megadott személyes adatok.
Ephone Schweiz GmbH	Hardstrasse 26, 8424 Embrach; a Magyarországi Képviseletének címe: 6724 Szeged, Pulz utca 12.		
Microsoft Ireland Ltd.	One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Írország	A levelező rendszer működtetője.	Felhasználó, Igénylő, Kontaktszemély, Kézbesítési Címzett, valamint harmadik személyek elektronikus levelezési címe, valamint a dokumentumokban, levelezésben előforduló személyes adatok, továbbá technikai és naplóadatok.
Rendszerinformatika Zrt.	1134 Budapest, Váci út 19.	Tömeges elektronikus levélkiküldést támogató rendszer biztosítása.	Felhasználó, Igénylő, Kontaktszemély, továbbá azon személyek, akik a Gondosóra program weboldalán hírlevélküldésre feliratkoztak elektronikus levelezési címe.
Közreműködő/együttműködő partnerek, illetve az általuk igénybe vett al-adatfeldolgozó(k)		Az Adatkezelési Tájékoztató 3.4. pontjában foglaltak szerint az Adatkezelő elő kívánja segíteni a Gondosóra programban biztosított Szolgáltatás nyújtásának érdekében azt, hogy a	A Felhasználó titulusa (ha van), családi – és utóneve, lakcíme / tartózkodási címe (ha van). Az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának

		Felhasználók aktívan használják a Jelzőeszközt. Ezért az Adatkezelő személyesen is felveheti a kapcsolatot azokkal a Felhasználókkal, akik nem végezték el a teszthívást, valamint azokkal a Felhasználókkal is, ha a Felhasználó legalább 90 (kilencven) napon keresztül nem kapcsolta be a Jelzőeszközt, vagy legalább 90 (kilencven) napja lemerült a Jelzőeszköz.	keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont, Szoctv. 24/C. §; 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet 1. §].
HAR MERON HUNGARY Kft., illetve az általuk igénybe vett al-adatfeldolgozó(k)	1126 Budapest, Tóth Lőrinc utca 31.	Az Adatkezelési Tájékoztató 3.5. pontjában foglaltak alapján a Gondosóra Tájékoztatónak, vagy a Gondosóra Hírlevélnek, vagy a Közéleti Hírlevélnek az Érintettek levelezési címére nyomtatot formában, postai úton való megküldése (Gondosóra Magazin/ Kiadvány/ Újság elnevezés alatt), beleértve a csomagolást, a címkézést, és a terjesztésben való közreműködést. Az Adatfeldolgozó, illetve az általa igénybe vett al-adatfeldolgozó az Érintett adatait az adatkezeléssel járó tevékenysége ellátásáig kezelheti, ezt követően haladéktalanul törli.	Az Érintett (Felhasználó / Igénylő / Kontaktszemély) titulusa (ha van), családi – és utóneve, lakcíme / tartózkodási címe (ha van).
Ügyfélszolgálati (CRM) rendszer üzemeltetésében közreműködő Partner, illetve az általa igénybe vett al-adatfeldolgozó(k)		https://regisztracio.gondosora.hu/	Felhasználó, Igénylő, Kontaktszemély, Kézbesítési Címzett, valamint harmadik személyek

			természetes személyazonosító - és lakcímadatai, illetve kapcsolattartási adatai (elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség), az ügyintézéssel, megkeresésekkel kapcsolatos adatok, illetve rendszerhasználati és naplóadatok.
4iG Informatikai Zrt.	1037 Budapest, Montevideo utca 2/C	A jelen Tájékoztató 3.6. pontjában foglalt tevékenység kapcsán a kérdőív kezelő szoftver üzemeltetése, az informatikai környezet biztosítása. A jelen Tájékoztató 3.16. pontjában foglalt tevékenységek kapcsán az informatikai környezet biztosítása, az üzemeltetési feladatok ellátása.	- A jelen Tájékoztató 3.16. pontjában megjelölt adatok.
AI-Adatkezelő		A jelen Tájékoztató 3.2.1.6 és 3.3.3.6. pontjaiban foglalt tevékenység ellátása	Felhasználó, Igénylő, Kontaktszemély, Kézbesítési Címzett, valamint harmadik személyek természetes személyazonosító - és lakcímadatai, illetve kapcsolattartási adatai (elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség), illetve rendszerhasználati és naplóadatok

Érvényesség kezdete: 2026. év november hónap 09. napján

Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

2. számú melléklet

A Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

által végzett <u>adatátadások címzettjei</u>
a Gondosóra program vonatkozásában

Az adatátadás címzettje	Az adatáadás jogalapja	Az adatkezelés célja	Az adatátadás érintettjei, és adatai
4iG Informatikai Zrt. (székhely: 1037 Budapest, Montevideo utca 2/C)	az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]	Az Adatkezelési Tájékoztató 3.1. pontja alapján a Szolgáltatás igénybevétele céljából az Adatkezelő által kezdeményezett felkeresés/bevonás alapján.	a) a Felhasználó családi - és utóneve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcíme (irányítószám, település, közterület jellege, száma), egyedi azonosító kód; e-mail címe, telefonszáma, b) a Kontaktszemély családi - és utóneve, születési neve; e-mail címe, telefonszáma, a Felhasználó személyes kapcsolata a Kontaktszeméllyel, c) a Kézbesítési címzett családi – és utóneve, születési neve, e-mail címe, telefonszáma, a kézbesítési cím.
4iG Informatikai Zrt. (székhely: 1037 Budapest, Montevideo utca 2/C)	az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának	Az Adatkezelési Tájékoztató 3.2.2. pontja alapján a Szolgáltatás igénybevétele Regisztráció útján.	a) a Felhasználó családi - és utóneve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcíme (irányítószám, település, közterület jellege, száma), egyedi azonosító kód; e-mail címe, telefonszáma,

	keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]		b) a Kontaktszemély családi - és utóneve, születési neve; e-mail címe, telefonszáma, a Felhasználó személyes kapcsolata a Kontaktszeméllyel, c) a Kézbesítési címzett családi – és utóneve, születési neve, e-mail címe, telefonszáma, a kézbesítési cím.
4iG Informatikai Zrt. (székhely: 1037 Budapest, Montevideo utca 2/C)	az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]	Az Adatkezelési Tájékoztató 3.3. pontja alapján a javított/módosított adatok megküldése.	Az adatok javításával vagy az adatváltozással érintett Felhasználó, Kontaktszemély vagy Kézbesítési címzett, illetve a javított vagy módosított adatok.
Magyar Posta (székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.)	az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának	Az Adatkezelési Tájékoztató 3.1., 3.4., és 3.5.1. pontjában meghatározott tevékenységek kapcsán postai küldemények küldése.	a) a Felhasználó családi - és utóneve, lakcíme (irányítószám, település, közterület jellege, száma), adott esetben egyedi azonosító kód; b) az Igénylő családi - és utóneve, lakcíme (irányítószám, település, közterület jellege, száma),

	keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges a Gondosóra program megvalósítása érdekében. [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont;** Szoctv. 24/C. § (1) bekezdés, 226/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet]		c) a Kézbesítési címzett családi – és utóneve, a kézbesítési cím;
	a személyes adatok kezelésére a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont** szerinti érintetti hozzájárulás alapján kerül sor.	Az Adatkezelési Tájékoztató 3.5.2.1. a)-b) pontjában meghatározott tevékenység kapcsán postai küldemények küldése.	a) a Felhasználó családi - és utóneve, lakcíme (irányítószám, település, közterület jellege, száma); b) az Igénylő családi - és utóneve, lakcíme (irányítószám, település, közterület jellege, száma), c) a Kontaktszemély családi - és utóneve, lakcíme (irányítószám, település, közterület jellege, száma),
	panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés jogalapja jogi kötelezettség teljesítése [**GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont;** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. §].	Az Adatkezelési Tájékoztató 3.8. pontjában meghatározott tevékenység kapcsán postai küldemények küldése.	a) a Felhasználó családi - és utóneve, lakcíme (irányítószám, település, közterület jellege, száma), adott esetben egyedi azonosító kód; b) az Igénylő családi - és utóneve, lakcíme (irányítószám, település, közterület jellege, száma), c) a Kézbesítési címzett családi – és utóneve, a kézbesítési cím; d) harmadik személy (pl. panaszos) családi – és utóneve, a kézbesítési cím;

Érvényesség kezdete: 2026. év november hónap 09. napján

Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

3. számú melléklet

Az érintetti jogok gyakorlása az egyes adatkezelési jogalapoktól függően

Az érintetti jogait az egyes adatkezelési joglapoktól függően a következők szerint tudja gyakorolni:								
Jogalap	**Rendelkezésre bocsátandó információk,**		**hozzáféréshez való jog**	**helyesbítés + kiegészítés joga**	**törléshez való jog**	**korlátozáshoz való jog**	**adathordoz-hatósághoz való jog**	**tiltakozás**
	ha a személyes adatokat az Érintettől gyűjtik	**ha a személyes adatokat nem az Érintettől szerezték meg**						
GDPR 6. cikk (1) bek. a) pont / hozzájárulás	igen	**NEM**	igen	igen	igen	igen	igen	**NEM**
GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont / jogi kötelezettség	igen	**NEM**	igen	igen	**NEM**	igen	**NEM**	**NEM**
GDPR 6. cikk (1) bek. e) pont / közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának	igen	**NEM**	igen	igen	**NEM**	igen	**NEM**	igen
GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont / jogos érdek	igen	**NEM**	igen	igen	igen	igen	**NEM**	igen