



Általános Szerződési Feltételek

Digitális Állampolgárság Keretalkalmazás szolgáltatás

Hatályos: 2025. április 7-től

Általános adatok, elérhetőségek

Szolgáltató neve:	IdomSoft Zrt.
Székhely:	1138 Budapest, Váci út 133.
Levelezési cím:	1394 Budapest, Pf.: 390.
Telefonszám:	+36-1-7957-800
Internetes honlap címe:	https://idomsoft.hu/
A Szolgáltatással összefüggő információt tartalmazó honlap címe:	https://dap.gov.hu/

1. ÁSZF célja, hatálya és jogszabályi háttere

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja az IdomSoft Zrt., mint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény szerinti digitális állampolgárság szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott szolgáltatások (továbbiakban: Szolgáltatások) mobileszközökre tervezett és kifejlesztett mobilalkalmazáson keresztül történő, 14. életévüket betöltött természetes személyek általi (továbbiakban: Felhasználó) igénybevételi feltételeinek szabályozása.

A Szolgáltatások igénybevételéhez a Szolgáltató mobilalkalmazást (továbbiakban: Keretalkalmazás) biztosít. A Keretalkalmazáson keresztül fokozatosan elérhetővé válnak a digitális állampolgársághoz kapcsolódó szolgáltatások.

A jelen ÁSZF elfogadásával létrejövő szerződés képezi alapját a Szolgáltatások Felhasználók által történő igénybevételének.

Jelen ÁSZF határozza meg a Szolgáltatások igénybevételének jogi, műszaki és adminisztratív feltételeit. A Felhasználó a Keretalkalmazást az ÁSZF megismerése és elfogadása után használhatja.

1.1. Legfontosabb vonatkozó jogszabályok

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR),
- az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: eIDAS Rendelet),
- a Bizottság (EU) 2015/1502 végrehajtási rendelete (2015. szeptember 8.) az elektronikus azonosító eszközök biztonsági szintjeire vonatkozó minimális technikai specifikációknak és eljárásoknak a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 8. cikkének (3) bekezdése szerint történő megállapításáról,
- 2023. évi CIII. törvény a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól (a továbbiakban: Dáptv.),
- 2015. évi CLXXXVIII. törvény - az arcképelemzési nyilvántartásról és az arcképelemző rendszerről (a továbbiakban: Atv.),
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról (a továbbiakban: Infotv.),
- 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról (a továbbiakban: Nytv.),
- 320/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet - a digitális állam megvalósításához kapcsolódó egyes szervezetek kijelöléséről,
- 321/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet - a digitális állampolgárság egyes szabályairól,
- 322/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet - a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről.

1.2. Személyi hatály

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és a Felhasználókra.

1.3. Időbeli hatály

Jelen ÁSZF az előlapon megjelölt időponttól hatályos, amely megszűnik visszavonáskor vagy a módosítás hatályba lépésével.

1.4. Tárgyi hatály

Jelen ÁSZF tárgyi hatálya kiterjed a Dáptv.-ben foglalt, a kijelölt szolgáltató által biztosított szolgáltatásokra, valamint a 321/2024. (XI. 6.) Korm. rendeletben meghatározott, a Keretalkalmazás útján biztosított Szolgáltatásokra.

1.5. ÁSZF elérhetősége, változása

Jelen ÁSZF-et és annak módosításait a Szolgáltató a Szolgáltatások internetes honlapján (<https://dap.gov.hu/>) és a Keretalkalmazáson keresztül elérhetővé teszi.

A Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani azzal a feltétellel, hogy a módosított ÁSZF hatályba lépésének időpontját megelőző legalább 10 munkanappal előzetesen értesíti a Felhasználót a módosítás tartalmával összefüggésben, a <https://dap.gov.hu/> honlapján közzétett, a Keretalkalmazáson és a Felhasználó elektronikus levelezési címén keresztül történő tájékoztatás keretében. Az ÁSZF módosításának elfogadása a Felhasználó ráutaló magatartásával történik.

2. Szolgáltatások

Figyelembe véve jelen ÁSZF időbeli és tárgyi hatályát, a Keretalkalmazáson keresztül az alábbi Szolgáltatások érhetők el:

- Digitális állampolgársághoz szükséges felhasználói profil aktiválása érdekében a személyazonosság ellenőrzése (személyazonosítás) az alábbi módokon:
 - a) távoli azonosítással,
 - b) tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal (eSzemélyi) és a hozzá tartozó PIN kóddal,
 - c) digitális állampolgárság előregisztrációval.
- Digitális keretszolgáltatások:
 - a) eAzonosítás,
 - b) eAláírás.
- A Felhasználó által a Keretalkalmazás útján igénybe vehető egyéb alkalmazás szolgáltatások:
 - a) hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése az igénylés szerinti kérelem adatok bünyügyi nyilvántartó szerv felé történő továbbításával, valamint a kérelem tárgyában hozott döntés letöltése,
 - b) nemzeti digitális irattárca szolgáltatás,
 - c) időpontfoglalás egyes kormányablak ügyek tekintetében,
 - d) hitelesített adatigazolás és adatmegosztás (személyi azonosító, természetes személyazonosító adatok, lakcímadat, TAJ szám, adóazonosító jel és vezetési jogosultság adatai).

A fenti Szolgáltatások részletes műszaki-adminisztratív követelményei a <https://dap.gov.hu/> címen érhetőek el.

A Keretalkalmazást a Felhasználó letölti a mobil eszközére és az első használatkor megad egy általa választott 6 (hat) számjegyű PIN kódot, amellyel kapcsolatban a Felhasználó nem kezdeményezhet pótlást vagy módosítást. Amennyiben új PIN kód

beállítására van szükség, a Felhasználó a Keretalkalmazás újratelepítésével állíthatja azt be.

A Szolgáltatásokat a Felhasználó a Keretalkalmazásban elvégzett regisztrációt követően veheti igénybe. A regisztráció alapján a Felhasználó aktiválja a digitális állampolgársághoz kapcsolódó felhasználói profilját, mellyel digitális állampolgárrá válik és szerepel a Digitális Állampolgárság Nyilvántartásban. A Digitális Állampolgárság Nyilvántartás tartalmazza a Felhasználót kizárólagosan azonosító digitális állampolgárság azonosítót, valamint ahhoz hozzárendelten a Keretalkalmazás működéséhez szükséges technikai adatokat.

A digitális állampolgársághoz kapcsolódó felhasználói fiók aktiválásával egyidejűleg a Felhasználó vállalja, hogy valamennyi digitális térben intézhető ügy esetében akként rendelkezett, hogy a Dáptv. szerint kíván szolgáltatást igénybe venni, a digitális szolgáltatást biztosító szervekkel szemben digitálisan tartja a kapcsolatot, ettől eltérő nyilatkozatot vagy rendelkezést nem tehet.

A Keretalkalmazás igénybevételéhez szükséges a Felhasználó biometrikus (arckép- vagy ujjnyomat) adatával vagy az általa megadott 6 (hat) számjegyű PIN kód segítségével történő azonosítása.

A Keretalkalmazás Felhasználója díjmentesen jogosult a Keretalkalmazásban elérhető Szolgáltatások igénybevételére, ide nem értve a Keretalkalmazáson kérelmezhető, egyes szolgáltatások igénybevételével intézhető ügyekre vonatkozó díjfizetési kötelezettséget.

Amennyiben a Felhasználó mobileszközén aktivált felhasználói profillal ellátott Keretalkalmazás található, és a mobileszközt eltulajdonították, elveszett, megrongálódott, megsemmisült, vagy egyéb okból használhatatlanná vált, a Szolgáltató a <https://dap.gov.hu/> weboldalon biztosítja, hogy a Felhasználó távolról, a szükséges adatok megadásával az érintett mobileszközön a Keretalkalmazást elérhetlenné tegye. A Keretalkalmazás újbóli használatához ismételt regisztrációra van szükség.

2.1. Előregisztráció támogatására vonatkozó speciális szabályok

A Szolgáltató az előregisztrációt a járási hivatalok, az Nytv. szerinti kijelölt kormányhivatal, valamint az Nytv. szerinti nyilvántartást kezelő szerv útján biztosítja. Az előregisztráció célja az előregisztrációs adat és kapcsolódó adatok rögzítése a digitális állampolgárság felhasználói profil későbbi aktiválása érdekében. Az előregisztrációs szolgáltatás igénybevétele személyes megjelenéssel történik, melynek során ügyintézői közreműködéssel kerül sor a Felhasználó azonosítására, majd a Felhasználó és mobileszköze összerendelésére. Ezután a Felhasználó a későbbiekben a digitális állampolgárság felhasználói profilját már a

Keretalkalmazáson keresztül, online módon, ügyintéző közreműködése nélkül aktiválhatja.

Az előregisztráció során a Felhasználó személyazonosságának igazolását követően a Szolgáltató a Felhasználó rendelkezésére bocsátja azt a mobileszköz kamerájával olvasható adattároló kódot (a továbbiakban: QR kód), mely a sikeres előregisztráció megtörténtét igazoló információt (a továbbiakban: előregisztrációs adat) tartalmazza.

Az előregisztrációs adatot a Felhasználó a Keretalkalmazás segítségével a mobileszközében tárolja.

A Keretalkalmazás támogatja az Előregisztráció eredményeként generált QR kód beolvasását, az előregisztrációs adatok Keretalkalmazásban való eltárolását a későbbi aktiválás érdekében.

Az előregisztrációs adat Keretalkalmazásban történő rögzítéséhez a Felhasználónak el kell fogadnia a jelen ÁSZF-ben és az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat (a továbbiakban: Adatkezelési Tájékoztató), amely a <https://dap.gov.hu> címen érhető el, továbbá a Felhasználónak a Keretalkalmazásban el kell végeznie a szükséges beállításokat.

A Felhasználó rendelkezésére bocsátott QR kód egyszer használható fel, a felhasználásra a QR kód létrehozásától számított tíz percen belül van lehetőség az erre a célra létrehozott egyedi biztonsági kód egyidejű megadásával.

Az előregisztrációs adatot a Felhasználó a Keretalkalmazás segítségével a mobileszközében tárolja (sikeres előregisztráció).

Az előregisztrációval és a későbbi aktiválással kapcsolatos tájékoztatásokat a Szolgáltató a Keretalkalmazásban a mobileszköz kezdőképernyőjére küldött üzenetben (a továbbiakban: PUSH üzenet) jelzi a Felhasználónak.

A Szolgáltató a Keretalkalmazásban az előregisztrációs adat visszafejthetetlen lenyomatát a regisztrációig, de legfeljebb 6 hónapig tárolja.

Sikeres előregisztrációt követően a felhasználói profil aktiválásához szükséges regisztráció befejezéséről és a befejezéshez szükséges további teendőkről a Szolgáltató a Keretalkalmazáson keresztül értesíti a Felhasználót.

Amennyiben a Felhasználó az előregisztrációt követően, de még felhasználói profiljának aktiválását megelőzően törölni szeretné előregisztrációját, azt az előregisztráció törlésére szolgáló kód és a Felhasználó természetes személyazonosító adatai közül egy vagy több megadásával a 1818 Kormányzati Ügyfélvonalon keresztül teheti meg.

A regisztráció befejezése érdekében szükséges lehet a Keretalkalmazás frissítése.

2.2. Távoli azonosítás támogatására vonatkozó speciális szabályok

Szolgáltató a Keretalkalmazáson keresztül lehetővé teszi, hogy a Felhasználó távolról, személyes megjelenés nélkül távoli azonosítással azonosítsa magát. A távoli azonosítás igénybevétele lehetőség, amennyiben a Felhasználó nem veszi igénybe a digitális állampolgárság előregisztrációval vagy a tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal történő személyazonosítási módok valamelyikét.

A távoli azonosítással történő személyazonosítás során a Felhasználónak az 1. sz. Függelék 3. pontjában meghatározott, személyazonossága igazolására alkalmas és érvényes okmányának mindkét oldaláról fényképfelvételt kell készítenie, és a tárolóelem adattartalmát a mobilkészülék NFC szolgáltatásával szükséges a Keretalkalmazás részére kiolvasnia (továbbiakban: önkiszolgáló folyamat).

Az önkiszolgáló folyamat során a Felhasználónak saját önarcképet szükséges készítenie, amelyet követően a Szolgáltató a Keretalkalmazáson keresztül adott útmutatás szerint a Felhasználó szükségszerű közreműködésével meggyőződhet a Felhasználó személye és az általa személyazonosításra felhasznált okmány egyezőségéről.

Az önkiszolgáló folyamatra vonatkozóan a Felhasználónak az alábbiakra kell figyelemmel lennie:

- a felvételen nem szerepelhet más személy vagy más személy képmása, illetve hangja beazonosítható módon,
- javasolt az önkiszolgáló folyamatot zárt (nem üvegfalú) helyiségben végezni, lehetőleg más személy jelenlétének kizárásával,
- nem készíthet az önkiszolgáló folyamatról saját képi-, hang-, vagy videófelvételt,

A Felhasználó számára a Szolgáltató maximum öt lehetőséget biztosít az önkiszolgáló folyamat felhasználásával történő személyazonosításra. A Szolgáltató a személyazonosság megállapítására automatizált folyamatokat végez, amelynek alapján állapítja meg a Felhasználó személyazonosságát. A negyedik sikertelen személyazonosítási kísérletet követően a Felhasználó operátori támogatással ismételten megkísérelheti a személyazonosítást. Az operátori támogatással is sikertelen próbálkozást követően a távoli azonosítással történő személyazonosítást a folyamatban felhasznált okmánnyal a továbbiakban nem veheti igénybe. Jelen korlátozás az előregisztrációra és a tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal (eSzemélyi) és a hozzá tartozó PIN kóddal történő személyazonosítási formára nem terjed ki.

A személyazonosításhoz a Szolgáltató videojel segítségével a személyazonosság igazolásához használt okmányról vagy annak tárolóeleméből kiolvasott természetes személyazonosító adatokat, az állampolgárságot és az okmányazonosítót összeveti

az okmányt nyilvántartó központi nyilvántartásban szereplő adatokkal, ellenőrzi az okmány érvényességét.

A Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az önkiszolgáló folyamat során a Felhasználóról kép és – a Felhasználó hangjára is kiterjedő – videó felvételt készíthet, amennyiben az önkiszolgáló folyamatban a személyazonosítás sikertelen.

Amennyiben a távoli azonosítás technikai okokból meghiúsul, a Felhasználó a személyazonosságát tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal (eSzemélyi) vagy digitális állampolgárság előregisztrációval igazolhatja, vagy a személyazonosítást megszakíthatja.

A távoli azonosítással történő személyazonosítás megszakításával a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Digitális állampolgársághoz szükséges felhasználói profil aktiválása nem volt sikeres.

Szükség esetén a Szolgáltató a Felhasználó személyazonosságának ellenőrzése céljából a Felhasználóról arcképmást készíthet és igénybe veheti az Atv. 12/B. §-a szerinti arcképösszehasonlítás szolgáltatást.

További információk a távoli azonosítással összefüggésben (elfogadott okmányok, technikai feltételek és technológia célértékek) az 1. sz. Függelékben találhatók.

2.3. eAláíráshoz kapcsolódó speciális szabályok

A Szolgáltató az eAláírás szolgáltatást a - NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. - bizalmi szolgáltató bevonásával (továbbiakban: Bizalmi Szolgáltató) biztosítja.

A Felhasználó a Keretalkalmazásban elvégzett regisztráció során, a regisztrációs folyamatból elválaszthatatlanul az aláíró tanúsítvány (a továbbiakban: tanúsítvány) igénylésével az eAláírás szolgáltatás igénybevételét is kezdeményezi.

Amennyiben a Felhasználó az eAláírás szolgáltatás igénybevételének Szolgáltató általi biztosítását megelőzően a Keretalkalmazásban már regisztrált, az eAláírás szolgáltatást – annak Szolgáltató általi biztosítását követően – a Keretalkalmazásban a tanúsítvány igénylését külön kezdeményezi, melyet követően a Keretalkalmazás további használatára a jelen pontban foglaltak irányadók. Jelen bekezdés alkalmazásában, amennyiben a Felhasználó a tanúsítvány igénylését nem kezdeményezi, a Keretalkalmazás további használatára a tanúsítvány igénylésének kezdeményezéséig nem jogosult.

A Szolgáltató az eAláírás szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódóan a Keretalkalmazásban a Felhasználó részére biztosítja az aláírás jelszó beállítását, valamint támogatja az aláíró tanúsítvány igénylését. Az aláírás jelszóval

kapcsolatban a Felhasználó nem kezdeményezhet pótlást vagy módosítást, valamint az aláírás jelszó öt alkalommal történő hibás megadása esetén az eAláírás szolgáltatás a Felhasználó számára ideiglenesen elérhetetlenné válik. Amennyiben új aláírás jelszó beállítására van szükség, a Felhasználó a Keretalkalmazás újratelepítésével állíthatja azt be, a tanúsítvány újra igénylésével egyidejűleg.

A Szolgáltató a tanúsítványba kerülő adatokat a tanúsítvány igénylésekor érvényes, az adatot tartalmazó közhiteles nyilvántartásból a Felhasználó számára – az adatok módosításának lehetősége nélkül – elérhetővé teszi. A Felhasználó a Keretalkalmazásban a Szolgáltató által elérhetővé tett, a tanúsítványba kerülő adatok helyességét elfogadja (visszaigazolja) vagy visszautasítja (nem igazolja vissza). Az elfogadást követően a Szolgáltató értesíti a Bizalmi Szolgáltatót a tanúsítvány kiállítása érdekében.

A Felhasználó a visszautasítással tudomásul veszi, hogy a tanúsítványba kerülő adatok visszautasítása miatt a Szolgáltatások igénybevételére csak akkor lesz jogosult, ha a Keretalkalmazásban a regisztrációt újra elvégzi és a tanúsítványba kerülő adatokat elfogadja.

A tanúsítványba kerülő adatok helyességéről a Felhasználónak kell meggyőződnie, és szükség szerint azok módosítását az adatot tartalmazó közhiteles nyilvántartásban kezdeményeznie. A tanúsítványba kerülő adatok módosítása sem a Szolgáltatónál, sem a Keretalkalmazásban, sem más módon nem kezdeményezhető.

Az eAláírás szolgáltatásra a Felhasználó és a Bizalmi Szolgáltató között létrejött Szolgáltatási Szerződés, a Bizalmi Szolgáltató kapcsolódó általános szerződési feltételek dokumentuma - mely a Bizalmi Szolgáltató által közzétett elérhetőségen érhető el - és jelen ÁSZF, valamint annak vonatkozó mellékletei együttesen érvényesek és irányadók.

Amennyiben a Felhasználó érvényes tanúsítvánnyal rendelkezik, a Szolgáltató a Keretalkalmazás használatával, illetve a <https://dap.gov.hu/> weboldalon keresztül a szükséges adatok megadásával biztosítja, hogy a Felhasználó az érvényes tanúsítványának visszavonását kezdeményezze.

3. A Szolgáltatások igénybevételének feltételei

3.1. Műszaki feltételek:

A Keretalkalmazás használatához a Felhasználónak megfelelő mobil eszközzel kell rendelkeznie. A Keretalkalmazás használatának további részletes feltételeit tartalmazó jelen ÁSZF és a működésre vonatkozó további tájékoztató dokumentumok a <https://dap.gov.hu/> honlapon érhetők el.

A Szolgáltató

- távoli azonosítással történő személyazonosítás esetén: Android 12 vagy újabb, illetve iOS 16, iPadOS 16 vagy újabb
- eAláírás keretszolgáltatás esetén: Android 12 (minimum 64 bites processzor) vagy újabb, illetve iOS 16, iPadOS 16 vagy újabb

operációs rendszerrel rendelkező eszköz esetében biztosítja az érintett szolgáltatásokat.

A Keretalkalmazás optimális működéséhez és használatához további feltétel, hogy a Felhasználó a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott legfrissebb verziószámú Keretalkalmazással rendelkezzen. Ellenkező esetben a Szolgáltató megtagadhatja a Keretalkalmazás további használatát.

3.2. Adminisztratív feltételek:

A Keretalkalmazás használatához a Felhasználónak az Nytv. hatálya alá kell tartoznia, valamint el kell fogadnia jelen ÁSZF-et és az Adatkezelési Tájékoztatót.

A Keretalkalmazás használatához a Felhasználó személyazonossága a személyazonosságát igazoló okmányt, valamint a természetes személyazonosító adatokat nyilvántartó szerv adatszolgáltatása alapján egyértelműen megállapítható kell, hogy legyen a Szolgáltatások igénybevétele során.

4. Szolgáltatási minőség (szolgáltatási időszak, rendelkezésre állás, elérhetőség)

A Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során eleget tesz a Dáptv.-ben és a vonatkozó további jogszabályokban meghatározott szolgáltatás nyújtására vonatkozó rendelkezéseknek, ideértve a biztonsági és minőségi követelményeket is.

4.1. Szolgáltatási időszak

A Keretalkalmazás és a Keretalkalmazás útján igénybevehető Szolgáltatások a hét minden napján 24 órában elérhetőek.

Az Előregisztráció bármely járási hivatalban, az Nytv. szerinti kijelölt kormányhivatalban, vagy az Nytv. szerinti nyilvántartást kezelő szervnél kezdeményezhető az érintett szervek ügyfélfogadási idejében.

4.2. A Szolgáltatások rendelkezésre állása

A Keretalkalmazás éves garantált rendelkezésre állása 98%. A Szolgáltatás elérhetőségét befolyásolhatja az adott Szolgáltatást támogató szakrendszerek rendelkezésre állása.

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelését eredményező tervezett vagy nem tervezett technikai tevékenységről szóló tájékoztatás tekintetében a Dáptv. 5. §, a 321/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet 51-52. §, valamint saját tájékoztatási rendje szerint jár el.

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

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

4.3. A Szolgáltatások elérhetősége

A Szolgáltatások kizárólag abban az esetben vehetők igénybe, ha a Felhasználó jelen ÁSZF-et, valamint – ha a Szolgáltató ilyet alkalmaz – az adott Szolgáltatásra vonatkozó kiegészítő feltételeket elfogadta.

5. Felhasználói támogatás

5.1. Felhasználói támogatás feltételei

A Felhasználói bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése típusú ügyek kezelésére kizárólag jelen ÁSZF 5.2. pontjában meghatározott elérhetőségeken és módon van lehetőség.

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

Ha a Szolgáltató az ÁSZF szerint vállalt feltételeket nem biztosítja, a Felhasználó bejelentése alapján a hibát határidőben nem javítja ki vagy a bejelentést elutasítja, a Felhasználó a Digitális Szolgáltatások Felügyeleténél tehet panaszt, amelynek elérhetősége:

- Levelezési cím: 1027 Budapest, Kacska utca 15-23.
- E-mail: dszf@dmu.gov.hu

5.2. Panaszok kezelésének a rendje

A Keretalkalmazással kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és panaszokat a Kormányzati Ügyfélvonal elérhetőségein fogadják:

- Telefon: 1818, külföldről: +36 1 550 1858
- E-mail: 1818@1818.hu

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

Amennyiben a választ a bejelentő nem tartja megfelelőnek, vagy az alapján nem sikerül a Szolgáltató bevonásával rendezni a felmerült vitát, akkor a bejelentő az ÁSZF 5.4. pontjában foglaltak szerint keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

Fentiekén túl, a Felhasználó az 5.2 pontban foglaltak alapján bejelentéssel (panasszal, kifogással) élhet, ha

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

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

5.3. Hibaelhárítás

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

5.4. Jogviták esetén követendő eljárás

A Felek (a Szolgáltató és a Felhasználó együttesen) kölcsönösen megállapodnak abban, hogy a Szolgáltatás igénybevételeből eredő jogvitákat mindenkor megkísérlik békés úton, tárgyalással rendezni.

Jogvita esetén a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) mindenkor hatályos rendelkezései szerint illetékes bíróság jár el.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos európai uniós és magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), az eIDAS Rendelet, illetve az adatvédelmi jogszabályok – különösen a GDPR és az Infotv. – rendelkezéseire.

A jelen ÁSZF-ben szereplő kifejezéseket és jogintézményeket az adott szolgáltatáshoz tartozó szolgáltatási szabályzat terminológiája, a magyar nyelv

szabályai és a szavak általánosan elfogadott értelme szerint, valamint a magyar jogszabályok alapján kell értelmezni.

6. A Felek felelőssége, jogai és kötelezettségei

6.1. A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató felelőssége az általa okozott károkra terjed ki. Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége a Szolgáltatásban közreműködő szervezetek által okozott károkra, amennyiben az okozott kár a közreműködő szervezet felelősségi körében keletkezik.

A Szolgáltató kizárja felelősségét minden olyan esetben, ha a Felhasználó nem szakszerű, illetve nem rendeltetésszerű beavatkozására vezethető vissza a hibajelenség.

A Szolgáltató kizárja a felelősségét azon károkért, melyek abból származnak, hogy a Felhasználó nem a 3.1 pont szerinti műszaki feltételeknek megfelelően használta a Keretalkalmazást.

A távoli azonosítás lefolytatásának sikerességét befolyásolhatják a technikai feltételeken túl további, a Szolgáltatón kívülálló tényezők, mint (de nem kizárólagosan) kapcsolati hiba, a hálózat leterheltsége, lefedettségi probléma. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azzal kapcsolatban, hogy ezen befolyásoló tényezők figyelembevételével a távoli azonosítás minden esetben sikeresen lefolytatható.

Az eAláírás szolgáltatás részét képező bizalmi szolgáltatás tekintetében a Felhasználó és a Bizalmi Szolgáltató között közvetlen jogviszony jön létre. A Szolgáltató erre tekintettel kizárja felelősségét az eAláírás szolgáltatás tekintetében, amennyiben az okozott kár az eAláírás szolgáltatást nyújtó Bizalmi Szolgáltató felelősségi körében, a bizalmi szolgáltatás körében keletkezett.

A Keretalkalmazás útján a Szolgáltató más szervek, szervezetek (digitális szolgáltatók) által elérhetővé tett digitális szolgáltatásokat tesz elérhetővé. A Keretalkalmazás útján történő elérhetővé tétel, valamint igénybevétel nem érinti azt, hogy a digitális szolgáltatókkal a Felhasználó közvetlen jogviszonyba kerül, így az esetleges jogorvoslati igényekkel a digitális szolgáltatók felé jogosult fordulni. Szolgáltató felelőssége nem terjed ki az ilyen elérhetővé tett szolgáltatásokra.

Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a Felhasználó által használt digitális adatkapcsolat létesítésére alkalmas eszköz működőképességére, illetve az elavult verziószámú Keretalkalmazás használatából fakadó károkra. A Szolgáltató kizárja felelősségét minden olyan esetben, amennyiben a Szolgáltató teljesítésének

meghiúsulása arra vezethető vissza, hogy a Felhasználó által megadott adatok nem megfelelőek.

A PUSH üzenetek Keretalkalmazásban történő tiltásából eredő, a Felhasználónál jelentkező hátrányért, különösen az előregisztrációt követően a regisztráció befejezéséről szóló értesítés elmulasztásáért a Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltató vagyoni és nem vagyoni felelőssége a Felhasználó felé a Ptk. vonatkozó szabályai szerint áll fenn.

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

6.2. A Felhasználó felelőssége

Felhasználó az első belépést követően jogosult biometrikus belépést választani a későbbi bejelentkezések tekintetében. Ennek keretében a Keretalkalmazásba biometrikus azonosítást követően is beléphet. Ez a belépési mód nem befolyásolja az elérhető funkcionalitást.

Kizárólag a Felhasználó felel a Keretalkalmazás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükséges saját biometrikus azonosító adatainak valóságtartalmáért.

Kizárólag a Felhasználó felel az Előregisztráció során átvett adattároló és biztonsági kód felhasználásáért, amelyeket csak a Felhasználó használhat fel a mobil eszközén található Keretalkalmazásban az Előregisztrációval összefüggésben.

A Felhasználó köteles meggyőződni a Keretalkalmazás igénybevételéhez szükséges technikai feltételek teljesüléséről, valamint felelős a távoli azonosítással történő személyazonosítás esetén a megfelelő körülmények biztosításáért és a személyazonosítás elvégzésére alkalmas okmány előkészítéséért.

A Felhasználót polgári jogi és büntetőjogi felelősség terheli a rendszer bármely módon történő manipulálásának (különösen, de nem kizárólagosan feltörésének, elérhetetlenné tételének) megkísérléséért vagy elkövetéséért, valamint a Szolgáltatónak a rendszerben előidézt vagy más módon okozott kár bekövetkezéséért.

A biometrikus azonosító adatok nem megfelelő biztonságú kezeléséből, valamint a téves vagy nem létező biometrikus azonosító adatokból fakadó kockázatot a Felhasználó viseli, az ebből eredő következmények elhárítása a Felhasználó felelőssége.

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

6.3. Az érintett felek közös felelőssége

Kárenyhítési kötelezettség terheli a Szolgáltatásban érintett valamennyi résztvevőt.

6.4. A Szolgáltató jogai és kötelességei

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

A Szolgáltató, amennyiben a Szolgáltatások igénybevételének akadályja van, erről értesíti a Felhasználót.

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

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

6.5. Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai

Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során jogosult alvállalkozó(k) igénybevételére. Szolgáltató az alvállalkozók tekintetében

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

6.6. Felhasználó jogai és kötelességei

A Felhasználó jogosult arra, hogy a jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között a Szolgáltatásokat, a Keretalkalmazás Előregisztrációval kapcsolatos funkcióit igénybe vegye.

A Felhasználó köteles a Szolgáltatások igénybevétele során a Keretalkalmazást rendeltetés szerűen használni.

A Felhasználónak a Keretalkalmazás használata során a kapcsolódó biometrikus azonosító adatait, valamint az általa alkalmazott 6 (hat) számjegyű PIN kódját védenie kell a jogosulatlan hozzáféréstől.

6.7. Vis maior

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

A Felek mentesülnek szerződésszegésük jogkövetkezményei alól, ha a szerződésszegés vis maior miatt következett be.

6.8. Szellemi tulajdonjogok

A Szolgáltatások honlapja és a Keretalkalmazás egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, valamint a Szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalom, így bármely szerzői mű, illetve más szellemi alkotás (ideértve többek között valamennyi grafikát, logót, a honlap és a Keretalkalmazás felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, megvalósítást) szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jogi oltalom alatt állnak.

A Szolgáltatás honlapján, valamint a Keretalkalmazásban szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek használata, hasznosítása kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével történhet.

A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a Szolgáltatás honlapjához kapcsolódó domain névre, az ehhez tartozó aldomainekre, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely az érintett adatbázisok kilistázására, archiválására, feltörésére, a Keretalkalmazás forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Szolgáltató külön engedélyt ad.

1. sz. Függelék - Tájékoztató a távoli azonosítás gyakorlatáról

Jelen függelék a távoli azonosításra, mint az ETSI TS 119 461, személyazonosság-igazolási szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi technikai specifikáció szerinti ún. „Identity proofing service practice statement”-nek tekintendő, melynek célja a Szolgáltató által alkalmazott gyakorlatok bemutatása a távoli azonosítás mint bizalmi szolgáltatási komponens biztosítása során.

1. Támogatott személyazonosság-igazolási felhasználási esetek

A Szolgáltató az ETSI TS 119 461 szerinti ún. felhasználási esetek közül az Annex C.3.4 Use case for identity proofing by other identification means pontnak megfelelő azonosítást végez.

2. A személyazonosság igazolásához szükséges bizonyítékok

A Szolgáltató a személyazonosság igazolásának céljából az alábbi bizonyítékokat rögzíti:

- a bemutatott okmány mindkét oldalának képe;
- a bemutatott okmányról leolvasott és/vagy az okmány elektronikus tárolóeleméből kiolvasott adatok;
- a Felhasználó videójel által továbbított arcképmása;
- a Felhasználó okmányon található és/vagy az okmány elektronikus tárolóeleméből kiolvasott arcképmása.

3. Elfogadott okmányok

A Keretalkalmazáson keresztül elérhető távoli azonosítás során kizárólag az alábbi személyazonosításra alkalmas okmány fogadhatók el:

- 2016. január 1-től kiállított, érvényben lévő, állandó, kártya alapú, magyar, chippel (tárolóelemmel) rendelkező személyazonosító igazolvány
- érvényben lévő magyar útlevél

4. Ellenőrzés közhiteles nyilvántartásban

A Keretalkalmazáson keresztül elérhető távoli azonosítás során bemutatott okmány adatait és érvényességét a Szolgáltató minden esetben az okmányt nyilvántartó központi nyilvántartásban szereplő adatokkal való összevetéssel ellenőrzi.

Amennyiben a bemutatott okmányról leolvasott adatok és az okmányt nyilvántartó központi nyilvántartásban szereplő adatok között ellentmondás található, az azonosítás sikertelen.

5. A távoli azonosítás lefolytatásával kapcsolatos technikai feltételek

A távoli azonosítás a Keretalkalmazáson keresztül történik. A távoli azonosítás sikeres elvégzésének feltétele, hogy az azonosítás során biztosított legyen a folyamatos és jó minőségű videokapcsolat a Felhasználó és a Szolgáltató között.

A videokapcsolat minőségét nagymértékben befolyásolja a Felhasználó oldalán rendelkezésre álló technikai feltételek összessége. A sikeres azonosításhoz minimálisan: 360 x 640 px 24 FPS felbontású felvételre van szükség.

A következő feltételek megléte esetén a videokapcsolat minősége elegendő lehet a sikeres azonosítás elvégzéséhez:

- kamera felbontása: legalább 2 Mpixel;
- internet kapcsolat: stabil vezetékes vagy wifi szélessávú internetkapcsolat, mobilinternet hozzáférés esetén minimum 4G vagy 5G, általánosan véve minimálisan 3 Mbps folyamatosan fenntartható sávszélesség;
- párhuzamosan futó programok leállítása (hang- és videóalkalmazások).

6. Technológia célértékek

Az ETSI TS 119 461 szerint szükséges a Szolgáltató által annak szabályzataiban közzétenni a biometrikus azonosításhoz használt mérőszámok esetében a szolgáltató által megcélzott értékeket:

- APCER érték – 1
- BPCER érték – 15

A Szolgáltató a mértékadó szakirodalmi ajánlások és az iparági legjobb gyakorlatnak megfelelően a tévesen elutasított és a hibásan elfogadott azonosítási kísérletekre vonatkozó célértékeket a csalások legmagasabb fokú kivédése, valamint a felhasználói élmény legmagasabb szintjének elérése érdekében állapította meg.

A Szolgáltató az előírásoknak megfelelően a célértékeket, valamint a Szolgáltatás teljesítményét folyamatosan figyeli és rendszeresen felülvizsgálja.