

# ÁLTALÁNOS CÉLÚ ELEKTRONIKUS KÉRELEM ŪRLAP (e-Papír)

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2018. szeptember 10

v2.00

EREDETI



## Tartalom

1.	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK .....	4
1.1.	A szolgáltató neve, címe.....	4
1.2.	Az ügyfélszolgálat elérhetősége: .....	4
1.3.	Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság.....	5
1.4.	A Felügyelet elérhetősége.....	5
2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA .....	6
2.1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere.....	6
2.2.	Az Általános Szerződési Feltételek hatálya.....	6
2.2.1.	Személyi hatály.....	6
2.2.2.	Időbeli hatály .....	7
2.2.3.	Területi hatály .....	7
2.3.	Közzététel.....	7
2.4.	Az Általános Szerződési Feltételek módosítása .....	7
3.	A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	8
4.	SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG, IDŐSZAK, BIZTONSÁG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....	9
4.1.	A szolgáltatás minősége .....	9
4.2.	Szolgáltatási időszak .....	9
4.3.	A Szolgáltatás rendelkezésre állása .....	9
4.4.	A Szolgáltatás elérhetősége .....	9
5.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE - FUNKCIONALITÁS.....	10
5.1.	A Szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések .....	10
5.2.	A szolgáltatás igénybevételének folyamata .....	10
5.3.	A szolgáltatás igénybevételének feltételei.....	10
5.3.1.	A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei.....	10
5.3.2.	A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei.....	11
5.4.	A felhasználói jogviszony keletkezése és megszűnése .....	11
6.	AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK .....	12
7.	A FELHASZNÁLÓI TÁMOGATÁS FELTÉTELEI, VALAMINT A BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE .....	13
7.1.	A Felhasználók részére nyújtott támogatás, a panaszok, bejelentésének módja.....	13
7.2.	A panaszok kezelésének rendje .....	13

7.3.	Hibaelhárítás .....	13
7.4.	A jogviták esetén követendő eljárás .....	13
8.	A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	14
8.1.	A Szolgáltató jogai és kötelességei .....	14
8.1.1.	Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai .....	14
8.2.	Az Igénybe vevő jogai és kötelezettségei .....	14
8.3.	A Felhasználó jogai és kötelességei .....	14
8.4.	A Szolgáltató felelőssége .....	14
8.4.1.	Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai .....	14
8.4.2.	A Szolgáltató felelősségének általános szabályai .....	15
8.5.	Az Igénybe vevő felelőssége .....	15
8.6.	Felhasználó felelőssége .....	15
8.7.	Az érintett felek közös felelőssége .....	15
8.8.	Vis maior .....	16
9.	ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS .....	17
9.1.	Adatvédelem .....	17
9.2.	Adatkezelés, adatfeldolgozás .....	17
9.3.	Titoktartás .....	17
10.	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK .....	19

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

### 1.1. A szolgáltató neve, címe

Szolgáltató neve:	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
Székhely:	1081 Budapest, Csokonai utca 3.
Levelezési cím:	1389 Budapest, Pf.: 133.
Telefonszám:	+36 (1) 459 4200
Telefax szám:	+36 (1) 303 1000
Internetes honlap címe:	<a href="http://www.nisz.hu/">http://www.nisz.hu/</a>
A szolgáltatás internetes honlapja:	<a href="https://epapir.gov.hu">https://epapir.gov.hu</a>

### 1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

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

#### Kormányzati Ügyfélvonal

Telefon Magyarországról: 1818

Külföldről: +36 (1) 550-1858

E-mail: [ekozig@1818.hu](mailto:ekozig@1818.hu)

Chat: <https://webchat.opennet.hu/ekozigazgatas/?ref=ekozig>

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

Telefon: +36 (1) 79 55066

Fax: +36 (1) 79 50430

E-mail: [ugyfelszolgalat@ugyfelszolgalat.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ugyfelszolgalat.gov.hu)

Nyitva tartás: Munkanapokon

Hétfőtől - Csütörtökig: 8:00-16.30 között

Pénteken: 8:00 - 14:00 között

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

- c) Hivatali szakrendszerek csatlakozási igényeinek fogadása:

Telefon: +36 (1) 896-1100

E-mail: [szeuszugyfelszolgalat@nisz.hu](mailto:szeuszugyfelszolgalat@nisz.hu)

Nyitva tartás: munkanapokon

Hétfőtől - Csütörtökig: 8:00-16.30 között

Pénteken: 8:00 - 14:00 között



Az erre a célra biztosított aláírt igénylőlap megküldésével, mely az AVDH csatlakozási szabályzat része.

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

- d) A csatlakozott szakrendszerek vonatkozásában a bejelentések, műszaki támogatás kérése a csatlakozó szervezetek által kizárólag az alábbi elérhetőségeken és módon történhetnek:

NISZ Technikai Helpdesk (NISZ THD)  
E-mail: [helpdesk@nisz.hu](mailto:helpdesk@nisz.hu)  
Nytva tartás: 7\*24

### 1.3. Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság

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

- bármely kormányablakban,
- a Fővárosi Kormányhivatal kerületi hivatalaiban.

Tájékoztató a fogyasztóvédelmi eljárásokkal kapcsolatban:

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

Kiemelt fogyasztóvédelmi feladatok esetében illetékes:

Budapest Főváros Kormányhivatal V. Kerületi Hivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

### 1.4. A Felügyelet elérhetősége

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

## 2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA

### 2.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) célja, hogy az általános célú elektronikus kérelem űrlap szolgáltatás (továbbiakban e-Papír vagy Szolgáltatás) segítségével, azokban az eljárásokban vagy egyszerű ügyekben is legyen lehetősége az ügyfélnek beadványát elektronikus úton továbbítani az elektronikus ügyintézés biztosító szerv felé, amelyeket gyakoriságuk vagy egyéb ok miatt nem indokolt szakrendszerrel támogatni.

Jelen ÁSZF határozza meg a Szolgáltatás igénybevételének általános jogi és kereskedelmi feltételeit.

Legfontosabb vonatkozó jogszabályok:

- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) (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),
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.),
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról (a továbbiakban: Infotv.),
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól (a továbbiakban: Eüvhr.),
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről.

### 2.2. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya

#### 2.2.1. Személyi hatály

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.-re (a továbbiakban: Szolgáltatóra), valamint a Szolgáltatóval bármely, a jelen ÁSZF-ben szabályozott Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő, csatlakozó szervezetre (a továbbiakban: Igénybe vevő), valamint a Szolgáltatást ügyfélként használó gazdálkodó szervezetre, valamint a Szolgáltatást használó természetes személy ügyfélre és gazdálkodó szervezet ügyintézőjére (a továbbiakban: Felhasználó).

### 2.2.2. Időbeli hatály

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

### 2.2.3. Területi hatály

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

### 2.3. Közzététel

Jelen Általános Szerződési Feltételeket, az aktuális szolgáltatási szabályzatokat a Szolgáltató a szolgáltatás internetes honlapján keresztül mindenki számára elérhetővé teszi.

### 2.4. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató az ÁSZF módosításokat tartalmazó szövegét a Szolgáltatás oldalán közzéteszi. A Szolgáltató az ÁSZF módosítását az irányadó jogszabályok szerint megküldi a Felügyeletnek is.

### 3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

Az elektronikus ügyintézés még szélesebb körű elterjedése érdekében olyan, a korábbi megoldásoknál lényegesen egyszerűbb ügyintézési mód biztosítása szükséges, amely elősegíti az elektronikus ügyintézésben eddig kevésbé aktív társadalmi csoportok elektronikus ügyintézési hajlandóságát.

Az e-Papír olyan szolgáltatás, ami

- minden azonosított felhasználó számára elérhető,
- egyszerűen igénybe vehető,
- biztosítja a küldő hiteles azonosítását és
- a papír alapú ügyintézés esetében megküldött szabad szöveges levél elektronikus változatának felel meg.

Az e-Papír szolgáltatás célja, hogy azokban az eljárásokban vagy egyszerű ügyekben is legyen lehetősége az ügyfélnek beadványát elektronikus úton továbbítani az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv felé, amelyeket gyakoriságuk vagy egyéb ok miatt nem indokolt szakrendszerrel, strukturált elektronikus űrlappal támogatni.

Az E-ügyintézési tv. 8. §-ának (1) bekezdése alapján az ügyfél – törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában – jogosult az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv előtt az ügyei intézése során ügyintézési cselekményeit elektronikus úton végezni, nyilatkozatait elektronikus úton megtenni. Az E-ügyintézési tv. hatálya alá tartozó szervek kötelesek az ügyek elektronikus intézését a törvényben meghatározottak szerint biztosítani. A 451/2016. (XII.19.) Korm. rendelet 68. §-ának értelmében az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek kötelesek biztosítani az e-Papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványok befogadását, ha az adott ügytípus elektronikus űrlappal nem támogatott.

A Szolgáltatás mind az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek, mind a szervek ügyfeleiszámára speciális tudás, infrastruktúra vagy szoftverfejlesztés nélkül elérhető és igénybe vehető. A papír alapú levelezésnek megfelelően egyszerűen szerkeszthető felületen tudja továbbítani az ügyfél az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv, az eljáró intézmény virtuális postaládájába (tárhelyére) a beadványát.



## 4. SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG, IDŐSZAK, BIZTONSÁG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

### 4.1. A szolgáltatás minősége

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

### 4.2. Szolgáltatási időszak

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

A felhasználói bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérés ügyek intézésére a Szolgáltatás honlapján közzétett információk alapján van lehetőség.

### 4.3. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltatás éves rendelkezésre állása 98 %.

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

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

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

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a Szolgáltatást. Tekintettel erre a körülményre, üzletmenet-folytonossági tervet az e-Papírra speciálisan nem állít össze a Szolgáltató.

### 4.4. A Szolgáltatás elérhetősége

A Szolgáltatás internetkapcsolattal rendelkező számítógépen vagy mobil eszközön a világ bármely pontján igénybe vehető, a szolgáltatás honlapján.

Az e-Papír szolgáltatás, mint olyan, kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben a Felhasználó a jelen Általános Szerződési Feltételeket, mind a Szolgáltató adatvédelmi tájékoztatóját tudomásul veszi, elfogadja és betartja.

## 5. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE - FUNKCIONALITÁS

A Szolgáltatás célja, hogy azokban az eljárásokban vagy egyszerű ügyekben is legyen lehetősége az ügyfélnek beadványát elektronikus úton továbbítani az elektronikus ügyintézés biztosító szerv felé, amelyeket gyakoriságuk vagy egyéb ok miatt nem indokolt szakrendszerrel, strukturált elektronikus űrlappal támogatni.

### 5.1. A Szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések

A Szolgáltatás nem különbözteti meg a Felhasználókat jogosultsági szint szerint.

### 5.2. A szolgáltatás igénybevételének folyamata

Az e-Papír szolgáltatáshoz csatlakozni szándékozó Igénybe vevő szervek számára a szolgáltatás igénybevételének folyamata az e-Papír csatlakozási szabályzatában található.

A felhasználók egy internetes felületen, a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül elektronikus azonosítást követően állíthatják össze küldeményüket.

A küldemény összeállításához a Felhasználó kiválaszthatja a témacsoportot, ügyet és szervet, amelynek levelet akar írni, és egy szabad szöveges mezőben megírhatja, hogy milyen okból fordul az adott szervhez. Ezt követően csatolhat csatolmányokat és akár a kérelmet, akár a csatolmányokat hitelesítheti az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés (a továbbiakban: AVDH) szolgáltatás segítségével, majd beküldheti a kérelmet.

Ezeket a küldeményeket a szervek az erre a célra megjelölt hivatali tárhelyükön fogadhatják. A KÉR kötelezett szervek esetében a küldemény először a KÉR-be kerül, majd a KÉR továbbítja a szerv által megjelölt, KÉR-be bevont hivatali tárhelyre.

A Szolgáltatás Igénybe vevő szerv oldali használatának feltétele, hogy rendelkezzen hivatali tárhellyel.

### 5.3. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

#### 5.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A Felhasználónak rendelkeznie kell Ügyfélkapu regisztrációval, illetve érvényes és működő e-mail címmel, valamint internet hozzáféréssel. A Felhasználók a sikeres azonosítás után távolról – akár mobil eszközeikről – küldhetnek beadványt a csatlakozott szerveknek.

Az e-Papír szolgáltatás igénybevételéhez minden olyan operációs rendszer (Windows, Linux, OS X, Android, stb.) alkalmas, amely rendelkezik modern böngészővel (pl. Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, stb.) és interneten keresztül fájlok küldésére és fogadására képes.

Mivel csatolmányokat a rendszer nem tárol, ezért csak a beküldési szándék visszavonhatatlan kifejezése után engedi a rendszer feltölteni a feltételeknek megfelelő fájlokat. A csatolási funkció

fájl darabszám korlátozás nélkül, de az összes csatolmány maximális adatmennyiségére vonatkozó felső határérték megkötéssel működik. A maximális feltölthető adatmennyiség 25 MB.

### 5.3.2. A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei

Felhasználónak Ügyfélkapus regisztrációval/azonosítással és ahhoz kapcsolódó biztonságos kézbesítési szolgáltatási címmel, tárhellyel kell rendelkeznie.

Az E-ügyintézési tv. szerinti együttműködő szervnek nem minősülő gazdálkodó szervezetnek cégkapuval szükséges rendelkeznie.

A Szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF és az Igénybe vevővel való csatlakozási megállapodás alapján és keretei között nyújtja. Igénybe vevő a regisztráció során beküldi a kitöltött csatlakozási kérdőívet, mely révén létrejön a Szolgáltatóval a csatlakozási megállapodás.

Az e-Papírhoz csatlakozni kívánó Igénybe vevő szervek számára a Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltétele a csatlakozási szabályzatban található csatlakozási kérdőív kitöltése, és a NISZ Zrt. részére történő megküldése.

A Szolgáltatást Igénybe vevő szervnek hivatali tárhellyel szükséges rendelkeznie, amin az ügyfelek beadványait fogadni tudja.

### 5.4. A felhasználói jogviszony keletkezése és megszűnése

A Felhasználó és a Szolgáltató között a Szolgáltatás igénybevételével felhasználói jogviszony keletkezik, mely a beküldeni kívánt beadványnak a Szolgáltatás oldalára való összeállításával kezdődik és annak kézbesítéséig tart.

## 6. AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

A Szolgáltató a Szolgáltatást az E-ügyintézési tv. 25 § (9) bekezdés szerinti elektronikus ügyintézészt biztosító szervek és a Felhasználók számára egyaránt díjmentesen biztosítja.

A Szolgáltató a Szolgáltatást az E-ügyintézési tv. 42/A. § szerinti elektronikus ügyintézészt nem biztosító szervek (a továbbiakban: piaci szereplők), mint Igénybe vevő, csatlakozott szervezetek számára a Eüvhr.-ben meghatározott módon nyújtja, a Eüvhr. 68/A. § (2) bekezdés szerinti szervek számára díjmentesen, az egyéb piaci szereplők számára a 2. melléklet szerint megállapított díj megfizetése ellenében.



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

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

A Szolgáltatással kapcsolatos kérdést, hibát jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken jelenthetik be.

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 Felügyeletnél tehet panaszt, melynek elérhetősége jelen ÁSZF 1.4 pontjában található.

### 7.2. A panaszok kezelésének rendje

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

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

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

### 7.3. Hibaelhárítás

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

### 7.4. A jogviták esetén követendő eljárás

A szerződő felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy a Szolgáltatás igénybevételeből eredő jogvitáikat mindenkor megkísérik békés úton, tárgyalással rendezni.

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

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

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

## 8. A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

### 8.1. A Szolgáltató jogai és kötelességei

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során az általában elvárható gondosság mellett az ÁSZF-ben és annak mellékleteiben foglaltakat köteles betartani.

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

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.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a mindenkorai ÁSZF-ben meghatározottak szerint jár el.

#### 8.1.1. Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai

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

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

### 8.2. Az Igénybe vevő jogai és kötelezettségei

Az Igénybe vevő jogosult arra, hogy kezelt adatainak szükség szerinti helyesbítését vagy módosítását kérje, akár személyesen, akár elektronikus úton.

### 8.3. A Felhasználó jogai és kötelességei

A Felhasználó köteles jelen ÁSZF-ben, és az Igénybe vevő és a Szolgáltató közt létrejött egyedi megállapodásban meghatározott célok szerint használni a Szolgáltatást.

### 8.4. A Szolgáltató felelőssége

#### 8.4.1. Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai

A Szolgáltató a saját rendszerének és biztonságának védelme érdekében megtagadja a Szolgáltatás nyújtását abban az esetben, amennyiben tudomására jut, hogy a Felhasználó által feltöltött, csatolni kívánt dokumentum vírussal fertőzött. A Szolgáltató vírusellenőrzést végez a csatolt

fájlokra, amely a feltöltési folyamat részeként szinkron kerül elvégzésre szerveroldalon. Vírus találat esetén a rendszer törli a feltöltött fájlt.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét korlátozni/megtagadni, amennyiben az a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyezteti.

#### 8.4.2. A Szolgáltató felelősségének általános szabályai

A Szolgáltató felelőssége az általa okozott károkra terjed ki.

A Szolgáltató felelős azért, hogy a Szolgáltatás keretében a Felhasználó által szabályosan kitöltött űrlapot, és feltöltött dokumentumokat a címzett hivatali tárhelyére kézbesítse.

Szolgáltató nem felelős azért, hogy ha a címzett a beadványt a rendelkezésére álló időszakban nem tölti le a hivatali tárhelyről.

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

Szolgáltató kizárja a felelősségét minden olyan esetben, ha az átadó Felhasználó vírussal fertőzött iratot tölt fel, és ebből az átvevő Felhasználónak kára származik. A Szolgáltató az átadott irat tartalmát nem ellenőrzi, víruskeresést nem végez rajta.

A Szolgáltató vagyoni és nem vagyoni felelőssége az Igénybe vevő felé a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai szerint áll fenn.

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

#### 8.5. Az Igénybe vevő felelőssége

Az Igénybe vevő köteles az általa a csatlakozási kérdőíven megadott adatokat (témakör, ügykör hivatali tárhely, kér cím) naprakészen tartani.

#### 8.6. Felhasználó felelőssége

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

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

#### 8.7. Az érintett felek közös felelőssége

Kárenyhítési kötelezettség terheli a Szolgáltatásban érintett valamennyi résztvevőt.

## 8.8. Vis maior

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

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





## 9. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS

### 9.1. Adatvédelem

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

A Szolgáltató az adatok védelme során a GDPR 32. cikkében foglaltaknak megfelelően jár el.

A Szolgáltatás nyújtása során az Igénybe vevő dokumentumainak a Szolgáltató által történő adatfeldolgozása és az elektronikus továbbítási folyamatai megfelelnek a zárt információkezelést leíró bizalmassági, sértetlenségi és rendelkezésre állási, valamint jogi követelményeknek.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását bizonyító elektronikus adatállományt – vevényeket - megőrzi.

### 9.2. Adatkezelés, adatfeldolgozás

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásával összefüggő adatkezelése az E-ügyintézési tv. 38. § (4) bekezdés alapján a 36. §-37. § rendelkezéseiben, valamint az Eüvhr. 67. § (1) bekezdés a) pontjában foglalt adatkezelési követelményeknek megfelelően jár el, a tudomására jutott adatokat a jelen ÁSZF szerint dolgozza fel, tárolja és őrzi. Szolgáltató további adatfeldolgozót is igénybe vehet.

Az e-Papír szolgáltatás nyújtásában a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. a GDPR 4. cikkének 8. pontja szerinti Adatfeldolgozóként jár el. Adatkezelőnek a Felhasználó által a <https://epapir.gov.hu> felületen keresztül feltöltött küldemény címzettje, az Igénybe vevő szerv minősül. Az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatást és az érintetti jogok gyakorlását az Adatkezelő biztosítja.

### 9.3. Titoktartás

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

Nem minősül az üzleti titokvédelemi kötelezettségek sérelmének

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

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

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



## 10. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK

**ÁSZF:** jelen Általános Szerződési Feltételek.

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

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

**Felhasználó (végfelhasználó):** A Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy vagy alkalmazás. A Felhasználó az Igénybe vevő alkalmazottja, illetve gépi interfész esetén az Igénybe vevő által biztosított alkalmazás.

**Felügyelet:** Elektronikus Ügyintézési Felügyelet.

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

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

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

**Irat, okirat, közokirat, magánokirat:** a polgári perrendtartásról szóló törvény (Pp.) szerinti irat, okirat, közokirat és magánokirat.

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

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

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

**Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény.

**KEÜSZ:** központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

**Szolgáltatás:** az E-ügyintézési tv. 38. § (1) bekezdés n) pontja szerinti általános célú elektronikus kérelemúrlap szolgáltatás.

**Szolgáltató:** a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.;

**URL:** más néven webcím, Uniform Resource Locator (egységes erőforrás-azonosító) rövidítése.

**Természetes azonosítók:** a természetes személy családi és utóneve, születési családi és utóneve, a születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve;

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

