



## Comnica ID

ügyfél azonosítási, ügyfél-átvilágítási, digitális aláírási rendszer

## Általános Szerződési Feltételek

## Tartalom

1. Az Előfizetői Szerződés tárgya .....	4
2. Definíciók.....	4
3. Az Előfizetői Szerződés.....	6
3.1. Szerződő Felek.....	6
3.2. Az Előfizetői Szerződés létrejötte, időtartama .....	6
3.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnése .....	7
3.4. Az Előfizetői Szerződés műzemódosítása.....	8
4. A Szolgáltatás tartalma .....	8
4.1. A Comnica ID alkalmazás és moduljai .....	8
4.1.1. Közvetlen azonosítási modul .....	10
4.1.2. Közvetett azonosítási modul .....	10
4.1.3. Elektronikus aláírási modul .....	11
4.2. Integráció.....	11
4.3. Ügyfél-átvilágítás ellenőrzési szolgáltatás.....	12
4.4. Ügyfélszolgálat, támogatás, hibakezelés .....	12
4.4.4. Kapcsolattartás .....	12
4.4.5. Tudásbázis .....	13
4.4.6. Hibabejelentés.....	13
4.4.7. Bejelentésre jogosultak, azonosítás módja .....	14
4.4.8. Ügyfélszolgálati kapcsolattartás és hibabejelentés módja .....	14
4.4.9. Bejelentett események követése.....	15
4.4.10. Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási időszaka és válaszadási ideje .....	15
4.4.11. Hibabejelentési és támogatási rendelkezésre állási időszaka, a hiba elhárítási ideje.....	16
4.4.12. Téves hibabejelentés, nem támogatott rendszerek hibakezelése .....	17
4.4.13. A Szolgáltató Ügyfélszolgálatára által vállalt minőségi célértékek.....	17
4.4.14. Rendszer komplexitás .....	18
4.5. Üzembe helyezés .....	18
4.6. Üzemeltetés, rendelkezésre állás, kártérítés, verziókövetés,.....	18
4.6.15. Üzemeltetés.....	18
4.6.16. Rendelkezésre állás .....	19
4.6.17. Kártérítés.....	19
4.6.18. Verziókövetés .....	20
4.7. Szavatosság, jogszabály követés .....	20
4.8. Képzés.....	21
5. Szolgáltató jogai és kötelezettségei .....	22
6. A Felhasználó jogai és kötelezettségei.....	22
7. Díjak, díjfizetés.....	25
7.1. Szolgáltatási díjak .....	25
7.1.19. Általános rendelkezések.....	25

7.1.20. Az Szolgáltatáshoz kapcsolódó egyes díjtételek: .....	25
7.2. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje .....	26
7.3. Utólagos fizetés (Post paid) .....	27
7.4. Előre fizetés (Prepaid) .....	27
7.5. Bankkártyás fizetési mód .....	28
7.5.21. Fizetés eltárolt bankkártyával .....	28
7.5.22. Fizetés előre feltöltött Barion egyenleggel .....	28
7.6. Számlareklamáció .....	29
7.7. Késedelmi kamat .....	29
7.8. A Szolgáltatás szüneteltetése .....	30
7.9. A Szolgáltatás korlátozása .....	30
7.10. A Szolgáltatás korlátozásának megszüntetése .....	31
7.11. Díj túlfizetés .....	31
8. Titoktartás .....	31
9. Adatbiztonság, adattárolás, adatvédelem .....	32
9.1. Adatbiztonság és redundancia .....	32
9.2. Adattárolás .....	33
9.3. Felhasználó személyes adatainak kezelése .....	33
10. Érdekkörök .....	34
11. Záró rendelkezések .....	35
1. számú melléklet: Adatkezelés, adatfeldolgozás .....	36
1. Preambulum .....	36
2. Adatfeldolgozás tárgya, célja .....	36
3. Adatfeldolgozás időtartama .....	36
4. Személyes adatok .....	36
5. Adatkezelő és Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei .....	36
2. számú melléklet: Kiszervezésre vonatkozó szabályok .....	39
1. Irányítás, ellenőrzés .....	39
2. Adatkezelés .....	39
3. Felelősségi szabályok .....	42
4. Összeférhetetlenség .....	42

## 1. Az Előfizetői Szerződés tárgya

(1) A Comnica Kft. a Comnica ID ügyfél azonosításra, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.) szerinti ügyfél-átvilágításra és digitális aláírásra alkalmas szoftverét, mint szolgáltatást nyújtja a Felhasználó részére. A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) célja a Felhasználó által az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott paraméterekkel igényelt Comnica ID alkalmazás, mint szoftverszolgáltatás általános szolgáltatási és szerződési feltételeinek meghatározása.

(2) A Felhasználó az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a számára átadott specifikációk, dokumentációk, termékismertetőik megismerése és megértése után meggyőződött arról, hogy a Comnica ID alkalmazás az elvárásainak megfelelően működik, és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges feltételeket megismerte és azoknak eleget tesz. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen feltételek és a Comnica ID alkalmazás a jövőben a Szolgáltató saját döntése szerint változhat, de ilyen esetben a Felhasználó a változás előtt 60 nappal értesítésre kerül. Felhasználó külön értesítése nélkül is változhatnak a Szolgáltató saját döntése szerint.

## 2. Definíciók

**Szolgáltató:** a Szolgáltatást nyújtó, 3.1 pontban megadott adatokkal rendelkező gazdasági társaság

**Felhasználó:** a Szolgáltatást igénybe vevő gazdasági társaság

**Felek:** a Szolgáltató és a Felhasználó együttesen

**Egyedi Előfizetői Szerződés (EESZ):** a Szolgáltatás paramétereit meghatározó szerződés, amely a Szolgáltató és a Felhasználó között jön létre

**Előfizetői Szerződés:** Az Egyedi Előfizetői Szerződés, az ÁSZF, és a szolgáltatáshoz kapcsolódó minden egyéb szerződés, melléklet, függelék összessége

**Alkalmazás:** A Szolgáltató által létrehozott és üzemeltetett, webes technológiára épülő, felhő alapú szoftverszolgáltatás, melynek célja és funkciója az ÁSZF 4. pontban kerül meghatározásra.

**Szolgáltatás:** az Alkalmazás által a Felhasználó számára elérhetővé váló, a 4. pontban részletezett funkciókat megvalósító szoftverszolgáltatás, és a hozzá kapcsolódó, a 4. pontban részletezett szolgáltatások összessége.

**Felhasználók:** az Alkalmazás valamely kezelőfelületéhez hozzáférési jogosultsággal rendelkező, a Felhasználó által megbízott természetes személyek.

**Operátor:** azok a felhasználók, akik jogosultak az Alkalmazáson keresztül az ügyfelek azonosítását elvégezni.

**Ügyfél:** a Felhasználó által az Alkalmazásban azonosítandó természetes személy

**Egyedi Fejlesztési Specifikáció:** a Felek által meghatározott dokumentum, mely pontosan leírja a Felhasználó Szolgáltató által jóváhagyott egyedi fejlesztési igényeit.

**Tranzakció:** az Ügyfél közvetett vagy közvetlen azonosítása, illetve Pmt. szerinti ügyfél-átvilágítása, valamint az Ügyfél által végzett digitális dokumentum aláírás során elindított egyszeri digitális folyamat, mely az adott Ügyfél egyszeri kezdeményezése a fentebb felsorolt funkciók megvalósítása érdekében. A Tranzakció szolgáltatási alapot képez, közvetlen ügyfél-átvilágítás esetén: amennyiben létrejön a videókapcsolat; közvetett ügyfél-átvilágítás esetén: amennyiben létrejön az első fénykép; aláírás esetén pedig amikor az ügyfél megjeleníti az első aláírandó dokumentumot.

## 3. Az Előfizetői Szerződés

### 3.1. Szerződő Felek

(1) Jelen ÁSZF szerződő felei azonosak az Egyedi Előfizetői Szerződés szerződő feleivel.

(2) A Szolgáltató adatai:

- név: Comnica Korlátolt Felelősségű Társaság,
- cégjegyzékszám: 01-09-895207
- képviseli: Jeney Gábor
- székhely: 1119 Budapest, Fehérvári út 99.
- adószám 14242036-2-43

(3) A szolgáltatást igénybe vevő félre Felhasználóként hivatkozunk, adatait az EESZ-ben kell megadni.

### 3.2. Az Előfizetői Szerződés létrejötte, időtartama

(1) A Comnica ID szolgáltatás jogi feltételrendszerét együttesen rendezni hivatott Egyedi Előfizetői Szerződés (EESZ) és a jelen ÁSZF szerződéses egysége az Előfizetői Szerződés, e két dokumentum egymásnak elválaszthatatlan része.

(2) Az Előfizetői Szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződés mindkét Fél által történő aláírásával jön létre, határozott, vagy határozatlan időtartamra, az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölteknek megfelelően.

(3) Az Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató minősített tanúsítványon alapuló elektronikus aláírással ellátva, elektronikus úton küldi el a Felhasználó részére, vagy a minden oldalon szignózott, két eredeti példányát postai úton, vagy scannelt változatát elektronikus úton juttatja el a Felhasználó részére. A Felhasználó minősített tanúsítványon alapuló elektronikus aláírással ellátva, elektronikus úton, vagy egy általa minden oldalon szignózott eredeti példányt postai úton, vagy annak scannelt változatát elektronikus úton visszajuttatja a Szolgáltató részére.

(4) Az Előfizetői Szerződés akkor lép hatályba, amikor annak a Felhasználó által elektronikus, vagy hagyományosan aláírt példányát a Szolgáltató kézhez veszi. Az Előfizetői Szerződés a hatálybalépésétől számítva határozatlan időtartamra szól.

(5) A Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számított 5 napon belül megadja a hozzáférést a Comnica ID alkalmazáshoz.

(6) Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazhat eltéréseket a jelen ÁSZF-hez képest, ezen esetekben az Egyedi Előfizetői Szerződés rendelkezései irányadók.

### 3.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnése

(1) Az Előfizetői Szerződés megszűnik

- az Előfizető vagy a Szolgáltató rendkívüli felmondásával,
- az Előfizető vagy a Szolgáltató rendes felmondásával,
- az Előfizető vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- az Előfizető és a Szolgáltató közös megegyezésével.

(2) Az Előfizetői Szerződés felmondására, illetve közös megegyezéssel történő megszüntetésére a Felek képviselőjére jogosult személy cégszerű aláírásával kerülhet sor.

(3) A Felek az Előfizetői Szerződés hatályba lépése utáni egy év leteltével bármikor jogosultak az Előfizetői Szerződést 90 napos felmondási határidővel, írásban felmondani (rendes felmondás).

(4) Prepaid fizetési mód esetén, amennyiben a Felhasználó a korlátozástól számított nyolc napon belül nem tölti fel Egyenlegét, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 8 (nyolc) napos felmondási határidővel felmondani (rendkívüli felmondás).

(5) Postpaid fizetési mód esetén, amennyiben a Felhasználó a díjtartozását a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 90 napon belül nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató jogosult 15 napos felmondási idővel felmondani az Előfizetői Szerződést (rendkívüli felmondás).

(6) A Felhasználó jogosult az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal, azonnali hatállyal felmondani, ha a Szolgáltató súlyos szerződésszegést követ el, és azt írásbeli felszólításra további 15 napon belül sem rendezi, illetve ha az Előfizetői Szerződésben vállalt bármely kötelezettségének rendszeresen vagy ismételten nem tesz eleget és azt legalább 15 napos határidőt tartalmazó írásbeli felszólítás ellenére nem orvosolja (rendkívüli felmondás).

(7) A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy a szolgáltatást korlátozni, amennyiben a Felhasználó az Előfizetői Szerződésből eredő köteletségét súlyosan megszegi (rendkívüli felmondás).

(8) A Felhasználó részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető Szolgáltatói értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba

kivizsgálásához és elhárításához szükséges előzetesen egyeztetett helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,

- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja,
- az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, illetve a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja.

(9) Az Előfizetői Szerződés megszűnése a Felhasználót nem mentesíti az Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

(10) Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Alkalmazásban tárolt adatokat a Felhasználó kérésére 30 napon belül köteles átadni a Felhasználó részére. Az adatok átadása történhet külső adathordozón vagy elektronikus állományként, annak letöltését biztosítva. Az adatok átadásának a tényét a Felek jegyzőkönyvben rögzítik. Az adatok díjmentes átadásnak formátuma és folyamata a szerződés fennállása alatt működtetett adatátviteli megoldás. Az adatok Felhasználó által meghatározott formátumban történő átadását a Szolgáltató külön díjazás ellenében vállalhatja.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 nap után az Alkalmazásban tárolt adatokat végérvényesen és visszaállíthatatlanul törli, valamint a Felhasználó rendszerhez való hozzáférési jogosultságát is megszünteti.

### 3.4. Az Előfizetői Szerződés módosítása

(1) A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF egyoldalú módosítására.

(2) A Szolgáltató a módosításokról azok hatályba lépése előtt 30 nappal köteles értesíteni a Felhasználót az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott kapcsolattartó e-mail címén.

## 4. A Szolgáltatás tartalma

### 4.1. A Comnica ID alkalmazás és moduljai

(1) A Comnica ID egy olyan ügyfélazonosítási alkalmazás, melynek Felhasználó számára létrehozott példányát a Szolgáltató szoftverszolgáltatásként nyújtja a Felhasználó részére. Az alkalmazás a Pmt. meghatározása alapján olyan auditált elektronikus hírközlő eszköznek minősül, amely a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt szolgáltatók által alkalmazott auditált elektronikus hírközlő eszköz és működtetésének, belső szabályozása minimumkövetelményeinek, auditálása módjának, valamint az ilyen eszköz útján végzett ügyfél-átvilágítás végrehajtásának részletszabályairól szóló



29/2024. (VI. 24.) MNB rendelet (a továbbiakban 29/2024 MNB rendelet) szerinti követelményeknek megfelel, valamint az e rendelet szerinti közvetlen és közvetett ügyfél-átvilágítási folyamatokat lehetővé teszi a Felhasználó számára.

(2) Az Alkalmazás az egyedileg testre szabható azonosítási forgatókönyvének köszönhetően továbbá alkalmas nem a Pmt. szerinti, a Felhasználó belső szabályzatainak megfelelő, egyedi, egyszerűsített azonosítás elvégzésére is.

(3) A Comnica ID alkalmazás egyúttal lehetővé teszi a Felhasználó számára, hogy Ügyfelei a Ptk 6:7. § szerinti írásbeliségnek megfelelően, az adott azonosítási tranzakcióhoz kapcsolódó dokumentumokat digitálisan aláírják. A Ptk 6:7. § szerinti írásbeliségnek megfelelő aláírás létrejöhet egyrészt az Alkalmazás közvetlen azonosítási moduljának segítségével, ún. hangaláírással, valamint az Alkalmazás Elektronikus aláírási moduljának segítségével, az aláírandó dokumentumon elhelyezett, minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus aláírással.

(4) Az Alkalmazás az alábbi programozási interfészeket (API) foglalja magában

- adatcsere interfészek – ezeken keresztül a Felhasználó üzleti rendszerei és a Comnica ID rendszer között mindkét irányban megtörténhet a gépi adatcsere,
- státusz interfész – a Comnica ID ezen keresztül tud értesítést küldeni Felhasználó üzleti rendszereinek a közvetlen vagy közvetett ügyfél-átvilágítás aktuális státuszáról,
- moduláris interfészek – a Comnica ID rendszer működését kiegészítő alrendszerek interfészei, amelyek segítségével az adott alrendszer igény esetén, vagy a Szolgáltató saját döntése alapján lecserélhetők.

(5) A Comnica ID alkalmazás az alábbi szolgáltatásokat használhatja (az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatáscsomag függvényében) a Tranzakciók hatékonyabb elvégzése érdekében:

- Arcfelismerés – a szolgáltatás számítógépes látás segítségével megállapítja, hogy található-e a számára átadott képen arc, illetve, hogy csak egy arc található-e a képen,
- Arcösszehasonlítás – a szolgáltatás az inputjára érkező képeken az általa megtalált arcokat összehasonlítja, és egy százalékos egyezőségi értéket ad vissza,
- OCR – a szolgáltatás a bemenetére érkező képen lévő írásjegyeket azonos jelentésű, de szöveg formátumú adattá alakítja, illetve az Okmányfelismerés technológiával kiegészítve képes lehet a képen lévő adatok strukturált leolvasására is. A kiolvasott adatok köre, mértéke, és a kiolvasott adatok

minőségére vonatkozó minőségi célérték az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül definiálásra.

- Élőség vizsgálat – a szolgáltatás képes megállapítani, hogy a Tranzakció során az ügyfél számára kiadott feladatot megvalósító mozdulatsor megegyezik-e az eredetileg kiadott feladatban található leírással.

#### 4.1.1. Közvetlen azonosítási modul

(1) A Comnica ID alkalmazás közvetlen azonosítási modulja az Operátor és az Ügyfél közreműködésével webes klienseken keresztül, valós időben valósítja meg az Ügyfél azonosítását, vagy Pmt. szerinti ügyfél-átvilágítását.

(2) A modul az alábbiakat tartalmazza:

- egy szerver oldali komponenst, mely a rendszer működéséhez szükséges alapfeladatokat látja el, többek között lehetővé teszi a Tranzakciók (azonosítások vagy Pmt, szerinti ügyfél-átvilágítások) során készült adatok rögzítését, tárolását, elérhetőségét, API-n keresztüli átadását,
- egy desktop és mobil eszközökről is elérhető, ügyfél oldali webes klienst, mely lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy végig menjen egy valós idejű Tranzakción,
- egy elsősorban desktop böngészőkre optimalizált, webes operátori klienst, mely lehetővé teszi az operátornak az Ügyféllel való valós idejű, videós összekapcsolódást, valamint a közvetlen Tranzakció elvégzését,
- egy elsősorban desktop böngészőkre optimalizált adminisztrátori klienst, amely lehetővé teszi az arra jogosult felhasználóknak a közvetlen Tranzakciók során keletkezett adatok törvény szerinti ellenőrzését, listázását, szűrését, visszakeresését.

#### 4.1.2. Közvetett azonosítási modul

(1) A Comnica ID alkalmazás közvetett azonosítási modulja nem valós időbeli, az Ügyfél által önállóan elvégezhető azonosítást, vagy Pmt. szerinti ügyfél átvilágítást tesz lehetővé. A modul a 29/2024. MNB rendelet alapján támogatja a rendelet 8. pontjában definiált közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítási folyamatokat.

(2) A modul az alábbiakat tartalmazza

- egy szerver oldali komponenst, mely a rendszer működéséhez szükséges alapfeladatokat látja el, többek között lehetővé teszi a Tranzakciók során készült adatok rögzítését, tárolását, elérhetőségét, API-n keresztüli átadását,
- egy desktop és mobil eszközökről is elérhető, ügyfél oldali webes klienst, mely lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy végig menjen egy nem valós idejű Tranzakción,

- egy elsősorban desktop böngészőkre optimalizált adminisztrátori klienst, amely lehetővé teszi az arra jogosult felhasználóknak a közvetett Tranzakciók során keletkezett adatok törvény szerinti ellenőrzését, listázását, szűrését, visszakeresését,
- a Felhasználó mobileszközökön (Android, iOS rendszereken) futó alkalmazásába építhető natív modult, amely az elektronikus személyi igazolvány elektronikus tárolórekeszében található adattartalmak kiolvasását teszi lehetővé,
- a KAÜ integrációhoz szükséges interfészeket.

#### 4.1.3. Elektronikus aláírási modul

(1) A Comnica ID távoli azonosításra alkalmas, auditált hírközlési eszközhöz kapcsolható a Comnica Sign szolgáltatás (a továbbiakban: „Comnica Sign Szolgáltatás”).

A Comnica Sign Szolgáltatás a Pmt. és a végrehajtására kiadott MNB rendelet szerint auditált elektronikus hírközlő eszköznek felel meg, így a rendszer használatával tett nyilatkozat Elektronikus magánokiratnak és így írásbeli nyilatkozatnak minősül.

(2) A Comnica Sign Szolgáltatás külön megállapodás alapján vehető igénybe.

(3) A Comnica Sign Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket a Comnica Sign – Általános Kiegészítő Szerződési Feltételek (ÁKSZF) tartalmazza.

## 4.2. Integráció

(1) A Szolgáltató az ÁSZF 4.1. (4) pontjában leírt programozási interfészeket (API) elérhetővé teszi a Felhasználó részére, amelyhez a Felhasználóhoz rendelt API kulccsal – valamint Egyedi Fejlesztési Specifikációban meghatározott egyéb autentikációs módokon – ad hozzáférést.

(2) Amennyiben a Felhasználó gépi adatcsere igényeit nem fedi le a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott API, az Egyedi Fejlesztési Specifikációban a Felek specifikálhatnak új interfészeket az új gépi adatcsere igények lefedésére.

(3) A Szolgáltató az Egyedi Fejlesztési Specifikációban foglalt fejlesztések elvégzésére és üzembe helyezésének zavartalansága érdekében tesztkörnyezet alakít ki.

(4) Az interfészek fejlesztése után a már működőképes tesztkörnyezetben zajlik az előre meghatározott tesztelési tervek alapján végzett tesztelési munka, amely az azonosítás, Pmt. szerinti ügyfél-átvilágítás vagy a digitális dokumentum-aláírás teljes folyamatát magában foglalja.

(5) A felhasználói tesztek lényeges feladata az integrációk helyes működésének ellenőrzése, ezért a Comnica javasolja, hogy az integrációk elvégzése után a Felek, közös tervezést követően kiterjedt tesztelést végezzenek.

(6) A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Comnica ID rendszerhez a Felhasználó által megjelölt rendszerek integrálása során létrejövő teljes rendszerre – saját költségén - köteles elvégezni a 29/2024. MNB rendeletben meghatározott auditot, az ugyanebben a rendeletben meghatározott képesítésű, független auditor által. A Szolgáltató a vizsgálat során együttműködik az auditorral. A vizsgálat eredményeként előálló, az auditor által a Szolgáltató számára elfogadhatóan megindokolt észrevételeknek megfelelően a Szolgáltató végrehajtja a szükséges változtatásokat a Comnica ID rendszeren. A vizsgálat hatóköre a Szolgáltató által szavatolt és audit riportjában igazolt jogszabályi megfelelés (29/2024. MNB rendelet, a pénzügyi intézmények, a biztosítók és a viszontbiztosítók, továbbá a befektetési vállalkozások és az árutőzsdei szolgáltatók informatikai rendszerének védelméről szóló 42/2015. (III. 12.) Kormány rendelet, Ptk. 6:7. §, a közösségi és publikus felhőszolgáltatások igénybevételéről szóló 4/2019. (IV. 1.) MNB ajánlás).

### 4.3. Ügyfél-átvilágítás ellenőrzési szolgáltatás

(1) A Szolgáltató a Felhasználó igénye szerint elvégzi a Felhasználó számára biztosított Comnica ID rendszerben keletkezett Tranzakciók utólagos, törvény szerinti ellenőrzését.

(2) A Szolgáltató biztosítja a törvény szerinti ellenőrzéshez szükséges, a törvényben előírt képesítéssel rendelkező munkaerőt, az Egyedi Előfizető Szerződésben meghatározott elszámolás és árazás mellett.

(3) A Szolgáltató biztosítja, hogy minden, a Comnica ID Felhasználó számára biztosított rendszerpéldányában keletkező Tranzakció ellenőrzését elvégzi a törvényben előírt határidőn belül.

(4) Szolgáltató az elvégzett ellenőrzésekért felelősséget vállal, az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott felső korlát mértékéig.

### 4.4. Ügyfélszolgálat, támogatás, hibakezelés

#### 4.4.1. Kapcsolattartás

(1) Bármilyen értesítést, kommunikációt, amely a jelen Szerződés alapján a Felek között történik, írásba kell foglalni. Írásbeli közlésnek minősül a személyesen, elismervénnyel átvett dokumentum, tértivevényes küldeményként feladott postai levél, a futár, vagy egyéb, kézbesítést hivatásszerűen és dokumentáltan végző szolgáltató útján végzett

kézbesítés, valamint az elektronikus levél, feltéve, ha azt a felek által ismert és a szerződéssel kapcsolatos kommunikációra elfogadott e-mail címről ugyanilyen e-mail címre küldik. A jelen Szerződés teljesítése során a kommunikáció elsődleges csatornája az e-mail.

(2) Felek megállapodnak, hogy az elektronikus úton elküldött levél kézbesítését haladéktalanul visszaigazolják. Az elektronikus levél visszaigazolás nélkül is kézbesítettnek minősül a feladást követő munkanapnak azon időpontjában, amely időpontban a küldő az elektronikus levelet elküldte, kivéve, ha a kézbesítés a címzett érdekkörén kívül eső technikai okból lehetetlen.

(3) A Felek az elérhetőségeiket bármikor jogosultak egyoldalúan, a másik Fél egyidejű írásbeli értesítése mellett megváltoztatni. Az értesítés másik Fél általi kézhezvételéig a másik Fél csak a korábban megjelölt elérhetőségre köteles az egyes értesítéseket megküldeni.

(4) A Szolgáltató az Előfizetői szerződéssel kapcsolatosan ügyfélszolgálati támogatást biztosít az Ügyfél részére az Előfizetői szerződésben rögzített időtartam alatt.

(5) Az Ügyfél az ügyfélszolgálati kérdések és a felhasználási díj által fedezett és nem fedezett szolgáltatások miatti megkereséseket a 4.4.5. pontban rögzített módon és kommunikációs csatornákon adhatja le. Amennyiben az Ügyfél megkeresését közvetlen a 4.4.5. pontban felsorolt kommunikációs csatornán kívül adja le, a Szolgáltató jogosult a közvetlen megkeresés extra költségét kiszámlázni.

(6) A Felek törekszenek rá, hogy csak üzletileg fontos esetekben kerüljön sor a Szolgáltató nem ügyfélszolgálati munkatársainak közvetlen telefonos megkeresésére. Ez alól kivételt képez a projekt alapú együttműködés, a projekt időtartamára.

#### 4.4.2. Tudásbázis

(1) A Szolgáltató az általa üzemeltetett honlapján egy online elérhető, a Felhasználó számára is hozzáférhető tudásbázist működtet.

(2) A tudásbázis tartalmazza a Comnica ID rendszer minden moduljának és komponensének részletes funkciólistáját, valamint az egyes funkciók részletes leírását, az egyes felhasználói felületek használatához szükséges útmutatókat, illetve a rendszer háttérműködésének leírását.

(3) A tudásbázis elérhetősége: <https://comnica.hu/tudasbazis>.

#### 4.4.3. Hibabejelentés

(1) A Szolgáltató az Előfizetői szerződésben meghatározott Alkalmazásokat támogatja az Előfizetői szerződésben rögzített időtartam alatt.

(2) Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba a Felhasználó érdekkörében keletkezett,
- a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,

- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- a hibát nem jelentették be,
- a Felhasználó a megrendelt Szolgáltatástól az Előfizetői Szerződésben vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

(3) A Felhasználó köteles a hibák, rendellenességek észlelését követően azokat haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltató részére a 4.4.5. pontban szabályozott módon és felsorolt kommunikációs csatornák valamelyikén.

(4) Nem indokolt, közvetlen, a 4.4.5. pontban felsorolt kommunikációs csatornán kívüli megkeresés esetén Szolgáltató jogosult a közvetlen megkeresés okán felmerülő, az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjtételeken kívüli költségét kiszámlázni.

#### 4.4.4. Bejelentésre jogosultak, azonosítás módja

(1) Az Előfizetői szerződés tartalmazza a Felhasználó által bejelentésre feljogosított személyek adatait. Ezen személyeket a Felhasználó írásban vagy e-mailen módosíthatja. A bejelentés során a Felhasználó képviselőjének azonosítania kell magát, illetve a bejelentés kivizsgálásának érdekében a lehető legrészletesebb információt kell átadni a Szolgáltatónak.

(2) Az azonosítás elmaradása vagy sikertelensége esetén a bejelentés nem tekinthető hivatalosnak, a Szolgáltató a munkát nem kezdi el, illetve információt nem ad át. Az azonosításra vonatkozó szabályokat a Szolgáltató a Felhasználóval egyeztetve módosíthatja.

(3) A Szolgáltató a sikertelen azonosításokat (is) naplózza, munkalapot vesz fel róla, és rendszeresen tájékoztatja a Felhasználó képviselőjét elektronikus levélben.

#### 4.4.5. Ügyfélszolgálati kapcsolattartás és hibabejelentés módja

(1) A Szolgáltató az alábbi csatornákat tartja fenn a Felhasználó részére a kapcsolattartásra, illetve a hibák bejelentésére és az azokkal kapcsolatos események nyomon követésére:

- Ticket kezelő webes felülete: <https://ugyfelszolgalat.comnica.com/>
- Email: [support@comnica.com](mailto:support@comnica.com)
- Telefon
  - általános terméktámogatás: +3612550991
  - hibadetektálás, hibajavítás: +3612550992

(2) Telefonos bejelentés elérhetősége, nyitva tartása:

- Hétfőtől péntekig 8 és 20 óra között
- Szombaton 8 és 18 óra között

(3) A bejelentéskor az alábbi adatokat kötelezően meg kell adni:

- Felhasználó neve

- Bejelentő személy (továbbiakban: Bejelentő) neve
- Bejelentő elérhetősége
- Az alkalmazás neve
- A Probléma vagy Kérés részletes leírása
- A bejelentés sürgősségi szintjének megjelölése

(4) A Szolgáltató által preferált bejelentési csatorna a Servicedesk online felület ([ugyfelszolgalat.comnica.com](http://ugyfelszolgalat.comnica.com)). Minden egyéb, az ÁSZF 4.4.5. pontjában felsorolt csatornán bejelentett eseményt a Szolgáltató köteles a Servicedesk bejelentő rendszerben is regisztrálni.

(5) **E-mail** – A támogatási kérést az ÁSZF 4.4.5 (1) pontjában feltüntetett e-mail címre kell küldeni és tartalmaznia kell a probléma / kérés lehető legrészletesebb leírását a bejelentés kivizsgálásának érdekében. Az Ügyfél képviselőjének ebben az esetben is azonosítania kell magát.

(6) **Telefon** – Amennyiben a hiba vagy megkeresés sürgőssége indokolja, a hibát vagy megkeresést telefonon (is) be lehet jelenteni az ÁSZF 4.4.5 pontjában feltüntetett elérhetőségen és nyitvatartási időben. Ahhoz, hogy a támogatási tevékenységet a Szolgáltató hatékonyan el tudja látni, a Bejelentőnek azon alkalmazást "látnia" szükséges, amelyre a bejelentés vonatkozik, illetve részletesen ismernie kell a dokumentált működést, funkciókat.

(7) **Servicedesk online felület** – A támogatási kérést az ÁSZF 4.4.5 (1) pontjában feltüntetett online bejelentő felületen lehet bejelenteni. A bejelentésnek / kérésnek tartalmaznia kell a probléma / kérés lehető legrészletesebb leírását a bejelentés kivizsgálásának érdekében. Ez esetben a Bejelentő az online bejelentő felületre történő bejelentkezéssel azonosítja magát.

#### 4.4.6. Bejelentett események követése

(1) A Szolgáltató minden kérést regisztrál a rendszerében, amely automatikusan egyedi azonosítót rendel a bejelentéshez. A bejelentéskor a munkalap számát a Szolgáltató megadja a Felhasználó képviselőjének. A későbbi, ugyanazon hibához kapcsolódó bejelentésekben a Felhasználónak hivatkoznia kell a munkalap számára. A Servicedesk online felületen ([ugyfelszolgalat.comnica.com](http://ugyfelszolgalat.comnica.com)) a Szolgáltató által adott válaszok és kérdések, illetve a bejelentés aktuális állapota nyomon követhető. A Szolgáltató a munkalapra adott válaszokat emailben is megküldi a Bejelentő, illetve a Servicedesk online felületéhez hozzáféréssel rendelkező, Felhasználó oldali kapcsolattartói részére.

#### 4.4.7. Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási időszaka és válaszadási ideje

(1) A bejelentés válaszideje a 4.4.5. (2) pontban megjelölt ügyfélszolgálati nyitvatartási időt figyelembe véve számítandó.

(2) Az ügyfélszolgálati megkeresésekkel kapcsolatos bejelentésekre a Szolgáltató 72 órás válaszadási időt vállal.

(3) A bejelentés addig tart, amíg a Szolgáltató a Felhasználó képviselőjének a feltett kérdésre adott választ át nem adja.

#### 4.5. Hibabejelentés és támogatás rendelkezésre állási időszaka, a hiba elhárítási ideje

(1) A Szolgáltató köteles a Felhasználó hibabejelentése alapján a hiba sürgősségi szintjének/prioritásának megfelelően visszajelezni az Ügyfélnek és a hibaelhárítást megkezdeni. A sürgősségi szintek meghatározását az alábbi táblázat tartalmazza:

A hiba sürgőssége	Meghatározás
Kritikus	Az Alkalmazás alapvető működését, illetve a fő funkciók használatát gátló jelenség, például a Szolgáltató internet hálózatának hibája vagy a Szolgáltató által biztosított adatbázis szerverek elérhetlensége
Magas	A hiba az Alkalmazás használatának alapvető működését, illetve használatát nem gátolja, például, ha egy fő funkció használhatatlan
Közepes	A hiba az Alkalmazás működését nem gátolja, de használhatóságát befolyásolja
Alacsony	Kisebb hiba a mellékfunkciók használatakor

(2) Amennyiben szükséges, a Felhasználó a Szolgáltató számára megfelelő tesztkörnyezetet, illetve a Szolgáltató kérése alapján távoli hozzáférést biztosít a meghibásodást tapasztaló felhasználói géphez. A hibajavítás során átadott anyagok (patchek, frissítések, dokumentációk) tesztelése a Felhasználó feladata, amely során kellő gondossággal köteles eljárni. A Szolgáltató a hibajavítás teszteléséhez és (amennyiben szükséges) telepítéséhez ésszerű és indokolt támogatást biztosít.

(3) A válaszidőket az alábbi táblázat tartalmazza. A válaszidő a bejelentett hiba besorolásának szintjétől függ. A Felhasználó bejelentéskor besorolja a hibát, a Szolgáltató javaslatot tehet ennek módosítására.

A hiba sürgőssége	A hibaelhárítás megkezdése (óra)	Válaszidő (óra)	A hibaelhárítás megkezdése support időn kívül
Kritikus	1	1	igen
Magas	1	1	igen
Közepes	4	72	nem
Alacsony	4	72	nem



(4) A Szolgáltató a Hibát a bejelentéstől számítva Válaszidőn belül visszaigazolja, illetve a hibaelhárítást a hibaelhárítás megkezdése oszlopban adott időn belül megkezdi.

(5) A hibaelhárítás addig tart, amíg a Szolgáltató a Felhasználó képviselőjének a hiba elhárítását végző megoldást át nem adja.

(6) A hibajavítás ideje a 4.4.5. (2) pontban megjelölt ügyfélszolgálati nyitvatartási időt figyelembe véve számítandó.

(7) A Szolgáltató a nyitvatartási időben vállalja a hibák elhárítását a megadott válaszidők betartásával.

#### 4.5.1. Téves hibabejelentés, nem támogatott rendszerek hibakezelése

(1) Amennyiben a bejelentett hiba nem a támogatott rendszerekben keletkezett, illetve téves hibabejelentés történt, úgy a Szolgáltató jogosult a felmerült hibakeresési költségek, továbbá a felhasználói támogatás és konzultáció elszámolására.

(2) Az alábbi esetekben a Szolgáltató által külön díjazás ellenében elvégzendő hibajavítások, ha a hiba oka:

- Az Alkalmazásban végrehajtott illegális, vagy a Felhasználó általi módosítás, változtatás, javítás,
- A Felhasználó, vagy a Felhasználó képviselőjében harmadik fél általi program felülírás
- Illetéktelen beavatkozás,
- Erőszakos rongálás.

(3) A Szolgáltató jogosult az előbbi, (2) bekezdésben felsorolt esetekben a fejlesztői óradíja alapján kiszámított díjat kiszámlázni a Felhasználó részére.

(4) Az elszámolás minimális időegysége 15 perc, és minden megkezdett időegység után elszámolás köteles.

#### 4.5.2. A Szolgáltató Ügyfélszolgálatát által vállalt minőségi célértékek

(1) A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetére szóló 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének célértéke 90%, a vesztett hívások esetén a visszahívás ideje a hívástól számított 2 óra.

(2) A Felhasználó által bejelentett, a hiba behatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba elhárításának célértéke 72 óra, a hiba tényleges bejelentésétől számítva.

(3) A Felhasználó által bejelentett, nem hibabejelentésnek minősülő igények válaszadásának célértéke 72 óra a tényleges bejelentésétől számítottan.

### 4.5.3. Rendszer komplexitás

(1) A Felhasználó tisztában van az Alkalmazásban történő adatrögzítések egymásra gyakorolt folyamat hatásaival. Amennyiben a Felhasználó tévesen rögzít adatot, illetve nem a folyamatok szerint jár el, az ebből fakadó esetleges adat visszavonásokat, illetve adattisztítási feladatokat a Szolgáltató rendszerhasználati díj által nem fedezett, kiegészítő szolgáltatások formájában végzi a Felhasználó számára.

## 4.6. Üzembe helyezés

(1) A Szolgáltató vállalja, hogy a Felhasználó üzembe helyezésben közreműködő szakembereit a megfelelő tájékoztatásban részesíti, a rendszer üzembe helyezéséhez szükséges dokumentációkat, leírásokat számukra átadja és ismerteti.

(2) A Szolgáltató létrehozza a Felhasználó által használandó, az Előfizetői Szerződés tartalmának megfelelően konfigurált rendszerpéldányokat, az éles és a teszt környezeteket.

(3) A Felhasználó implementálja a Comnica ID alkalmazás standard interfészeihez való csatlakozási komponenseket.

(4) Amennyiben van ilyen, a Felek közösen létrehozzák az egyedi interfészek leírását tartalmazó Egyedi Specifikációs dokumentumokat, amelyek alapján implementálják az egyedi interfészeket.

(5) A Felek együttműködnek a létrehozott interfészek és környezetek tesztelésében, amelyeket követően sort kerítenek a 4.2. pontban leírt auditálási folyamatokra.

(6) A sikeres auditot követően a Felek átvételi jegyzőkönyvet állítanak ki, melyben a Felhasználó nyilatkozik arról, hogy meggyőződött az Előfizetői Szerződésben paraméterezett Comnica ID alkalmazás megfelelő működéséről és éles üzembe állításának lezárásáról.

(7) Az üzembe helyezés pontos ütemtervéről – igény esetén – a Felek projekt dokumentumot készítenek, amelyben szereplő pontos határidőket és vállalásokat az Előfizetői Szerződés mellékleteként rögzítenek.

## 4.7. Üzemeltetés, rendelkezésre állás, kártérítés, verziókövetés,

### 4.7.1. Üzemeltetés

(1) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya alatt biztosítja az Alkalmazások szerveroldali komponensei alatt működő rendszerek felügyeletét.

(2) A Szolgáltató folyamatosan monitorozza a Felhasználó számára nyújtott szolgáltatás állapotát, és a monitorozó rendszere jelzései alapján automatikusan, vagy manuálisan, az általa működtetett ügyeleti rendszer segítségével és a 4.5. pontban meghatározott válaszidőn belül megteszi a szükséges intézkedéseket.

#### 4.7.2. Rendelkezésre állás

(1) Az Alkalmazás rendelkezésre állásának definíciója: a Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az időszak teljes elvi szolgáltatási idő intervallumához képest [%]-ban kifejezve. A rendelkezésre állás (RA) mérése éves szinten történik. A rendelkezésre állás számítási módja:  $RA = [1 - SZKT/SZT] * 100$  (ahol SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama, SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam). Szolgáltatás-kiesési időnek számít a 4.5. pontban meghatározott „Magas” vagy „Kritikus” besorolású események alatt eltelt idő.

(2) A fenti, (1)-es bekezdés szerint definiált rendelkezésre állás Szolgáltató által vállalt éves értéke 99,9%.

(3) A Szolgáltató az adatvesztés minimalizálása érdekében minden tőle telhetőt megtesz, így folyamatosan megújítja az információ biztonságra vonatkozó szabványai érvényességét, javítja az üzletmenet folytonossági folyamatait, növeli adattároló rendszereiben a különböző komponensek redundanciáját, fejleszti hibajelző monitoring rendszerét. A fentiek ellenére előfordulhat, hogy bizonyos adatok elvesznek, vagy nem megfelelően mentődnek. Az ilyen esetekre vonatkozóan Szolgáltató 99.99%-os éves adatmegőrzési célértéket határoz meg, a Felhasználó részére az Előfizetői Szerződésben részletezett szolgáltatások nyújtása során keletkező, biztonságosan tárolt adatok körére.

#### 4.7.3. Kártérítés

(1) A Szolgáltató az előző pontban definiált minőségi célértékek be nem tartása esetén kártérítési kötelezettséget vállal.

(2) A kártérítés alapja az adott naptári évben a Felhasználó által befizetett Rendszerhasználati díjak havi átlaga (Átlagos Havi Díj).

(3) Amennyiben a Szolgáltató az adott naptári évben nem tudja tartani a rendelkezésre állási, illetve az adatmegőrzési célértékeket, úgy a Szolgáltatót kártérítési kötelezettség terheli, melynek értéke egy Átlagos Havi Díj.

(4) A Felhasználó köteles jelezni kártérítési igényét Szolgáltató felé az adott naptári év fordulóját követő 30 napon belül. Amennyiben ezt nem teszi meg, a Szolgáltató mentesül a kártérítés kötelezettsége alól. A Felhasználó megfelelő időben történő jelzése esetén a Szolgáltató 30 napon belül megvizsgálja a bejelentett igényt, és annak eredményéről a Felhasználót értesíti.

(5) A Felhasználó jogos igénye esetén a Szolgáltató a következő esedékes számlán jóváírja a kártérítési összeget, illetve a Felhasználó felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül elszámolja az összeget Felhasználóval.

#### 4.7.4. Verziókövetés

(1) A Szolgáltató a verziókövetést agilis módon végzi, az újabb funkciókat és hibajavításokat folyamatosan szállítja (Continuous Delivery) az Alkalmazásba, tehát ebben a rendszerben nem létezik a hagyományos értelemben vett "verziófrissítés".

(2) A Szolgáltató a frissítési eljárások során gondoskodik az üzemzavar-mentes működésről.

(3) Frissítések telepítése: A központi rendszerfrissítések 22:00 és 06:00 óra között történnek, havonta vagy szükség szerint eseti jelleggel. Az egyedi rendszerfrissítések telepítése a Felhasználóval egyeztetett időpontban, havonta egyszer történik. A Szolgáltató ez esetben a frissítést megelőzően, legalább 24 órával előre tájékoztatja a Felhasználót.

### 4.8. Szavatosság, jogszabály követés

(1) A Comnica ID alkalmazást érintő jogszabályokat a Szolgáltató folyamatosan monitorozza, a terméket érintő változásokat implementálja, a változásokról időben, az éles üzembe helyezést megelőzően értesíti a Felhasználót.

(2) A Szolgáltató kijelenti és szavatolja, hogy az alábbi jogszabályi követelményeknek megfelel és vállalja, hogy a mindenkori jogszabályi változásokhoz tartozó módosításokat elvégzi:

- 29/2024. MNB rendelet,
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabályok hatálya alá tartozó egyes nem pénzügyi szolgáltatók részére a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény végrehajtásának, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló 2017. évi LII. törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól szóló 2/2021. (II. 2.) PM rendelet 8-12. §,
- a nemesfémmel vagy az ezekből készült tárgyakkal kereskedő és az árukereskedő szolgáltatók részére a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény végrehajtásának, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló 2017.

évi LII. törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól szóló 33/2017. (X. 26.) NGM rendelet 15. §

- a játékkaszinót, kártyatermet működtetők, távszerencsejátéknak nem minősülő fogadást, távszerencsejátékot és online kaszinójátékot szervezők részére a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény végrehajtásának, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló 2017. évi LII. törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól szóló 4/2021. (X. 21.) SZTFH rendelet 11-13. §,
- a közösségi és publikus felhőszolgáltatások igénybevételéről szóló 4/2019. (IV. 1.) MNB ajánlás,
- a pénzügyi intézmények, a biztosítók és a viszontbiztosítók, továbbá a befektetési vállalkozások és az árutőzsdei szolgáltatók informatikai rendszerének védelméről szóló 42/2015. (III. 12.) Kormány rendelet.

(3) A fentebb felsorolt jogszabályokban definiált kritériumoknak történő megfelelést bizonyító vizsgálati jelentést kérésre átadja Felhasználónak.

(4) A Szolgáltató vállalja, hogy a 29/2024. MNB rendelet 14. § d) és e) pontjában leírt gyakorisággal frissíti a vizsgálati jelentést, ezáltal szavatolja, a Comnica ID jelen ÁSZF-ben meghatározott jogszabályi megfelelését.

(5) A Szolgáltató továbbá szavatolja, hogy a Comnica ID alkalmazás a saját szellemi terméke, melyen harmadik félnek nincsen semmilyen eredendő, vagy telepített joga, jogosultsága, és a Comnica ID és annak jelen feltételek mellett történő szolgáltatása a Felhasználó részére, harmadik fél jogos érdekeit nem sérti.

## 4.9. Képzés

(1) Az ügyfél-átvilágítási rendszer bevezetésekor a Szolgáltató vállalja a szakszerű, biztonságos és hatékony használathoz szükséges „Rendszerhasználati képzés” megtartását, valamint az évente tartandó továbbképzéssel kapcsolatos, alább felsorolt feladatokat.

- Képzési anyagok elkészítése
- Képzési anyagok frissítése a jogi követelmények változásainak megfelelően
- Képzések megtartása
- Képzésen való részvétel dokumentálása
- Vizsgaanyagok elkészítése
- Vizsgák megtartása

- Igazolás kiállítása a sikeres vizsgaeredményeket elvégző személyek részére

(2) A képzés díjai és egyéb feltételei az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerülnek meghatározásra.

## 5. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

(1) A Szolgáltató a jelen ÁSZF 4.5. pontjában meghatározott minőségi célértékek szerint biztosítja az Ügyfél számára az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybe vett szolgáltatások működését, beleértve a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges Alkalmazásokat.

(2) A Szolgáltató jogosult alvállalkozót (teljesítési segédet) igénybe venni, melynek munkájáért úgy felel, mintha azt saját maga végezte volna el. Az alvállalkozót (teljesítési segédet) kizárólag Szolgáltató jogosult utasítani.

(3) Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybe vett szolgáltatások biztosítása érdekében harmadik fél szolgáltatását is igénybe venni.

(4) A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés Felhasználó által történő megsértése esetén az Előfizetői Szerződés szerint igénybe vett szolgáltatásokat korlátozni és Felhasználót felszólítani a jogsértés megszüntetésére.

## 6. A Felhasználó jogai és kötelezettségei

(1) A Felhasználó a Szolgáltatást a rendeltetése szerint, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával, saját működési körében és kizárólag a jelen Szerződésben meghatározott feltételek mellett és korlátozásokkal jogosult használni. A rendeltetés- vagy jogszabályellenes használat szerződésszegésnek minősül, mely a Szerződés azonnali hatályú felmondását vonhatja maga után.

(2) A Felhasználó a Szolgáltatás használatát a munkavállalói, illetve a gazdasági tevékenysége végzésében közreműködő megbízottjai, alvállalkozói, egyéb teljesítési segédei kivételével nem jogosult harmadik személy részére átengedni.

(3) A Felhasználó köteles a jelen ÁSZF és vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt díjakat határidőben, a Szolgáltató által kibocsátott számlákban szereplő határidőben megfizetni.

(4) A Felhasználó köteles biztosítani minden olyan eszközt, adatot, információt, humán erőforrást és egyéb feltételt, amely a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatához és a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges.

(5) A Felhasználó felelős a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott összes felhasználónév és jelszó kezeléséért, a felhasználónevével és jelszavával történt belépések során keletkező mindennemű következményekért, így különösen de nem

kizárólag azért, ha harmadik személy jogosulatlanul a Felhasználó által elvesztett vagy a Felhasználó rendszereiből kifürkészett hozzáféréssel valamilyen visszaélést követ el. Illetéktelen behatolás észlelése esetén a Felhasználó haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót. A Felhasználó köteles a felhasználóneveket és a jelszavakat oly módon tárolni, hogy azokhoz illetéktelen személyek ne férhessenek hozzá.

(6) A Felhasználó köteles haladéktalanul tájékoztatni a Szolgáltatót a Szolgáltatónak a Szolgáltatáson fennálló bármely jogának megsértésére vonatkozó és a Felhasználó tudomására jutó esetekről, és köteles segítséget nyújtani a Szolgáltató részére az Alkalmazásra vonatkozó jogai érvényesítésében.

(7) Amennyiben a Szolgáltató szerződésszerű vagy egyébként bármelyik fél jelen Szerződésből eredő kötelezettségének teljesítéséhez kapcsolódó adatok, információk, vagy egyéb nyilatkozatok szükségesek, úgy azokat igény esetén köteles haladéktalanul átadni, illetve megadni, mielőtt abból bármilyen hátrányos következmény származhatna. Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató által igényelt adatok, információk vagy egyéb nyilatkozatok megadásával késedelembe esik, úgy ez a késedelem a Szolgáltató késedelmét kizárja és köteles megtéríteni a Szolgáltató kárát, amely az információk, adatok, egyéb nyilatkozatok késedelmes átadásából erednek.

(8) A Felhasználó a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül nem jogosult a jelen Szerződés szerint jogait vagy kötelezettségeit másra átruházni, vagy más szervezetet az Alkalmazás használatára feljogosítani.

(9) A Felhasználó az Alkalmazást, illetve az ahhoz tartozó dokumentációt harmadik személynek sem ingyenesen, sem ellenszolgáltatás fejében nem adhatja át, nem teheti hozzáférhetővé, használatát – a munkavállalói, illetve gazdasági tevékenységének végzése során közreműködő személyek kivételével – nem engedélyezheti. A Felhasználónak tilos az Alkalmazást és az ahhoz kapcsolódó dokumentációt, terjesztani, forgalomba hozni, harmadik fél részére használatba adni, átdolgozni, megváltoztatni, módosítani, a nyilvánosság számára bármely módon hozzáférhetővé tenni, az Alkalmazást értékesíteni, megbontani, szétszedni, visszafejteni, elemeiből felépíteni, elemezni vagy más hasonló módon vizsgálat alá venni. A Felhasználó nem fejtheti vissza az Alkalmazás programkódját és nem kutathat forráskód, objektumkód vagy alapstruktúrák, algoritmusok után. A Felhasználónak mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy az előző tiltott műveletek harmadik személyek általi végrehajtását megakadályozza.

(10) A Felhasználó vállalja, hogy az alábbi műszaki feltételeknek eleget tesz:

- a Felhasználók munkahelyeiken valamilyen támogatott böngésző naprakész verziója rendelkezésre álljon,

- a Felhasználó által használt helyi hálózatot úgy kell konfigurálni, hogy a Szolgáltató szerverei felé létre tudjon jönni a biztonságos kapcsolat (az ehhez szükséges technikai útmutatást Szolgáltató átadja Felhasználó részére),
- a Felhasználó által használt munkaállomásokon nem futtat nagy CPU / memória, kapacitást, illetve jelentős hálózati forgalmat generáló programokat, valamint gondoskodik ezen munkaállomások megfelelő vírusvédelméről, biztonságáról.

(11) A Felhasználó vállalja, hogy a Comnica ID alkalmazás használata során keletkező adatokról hiteles másolatot készít a saját elektronikus tárolórendszerébe, a 29/2024. MNB rendeletben foglalt zártsági követelményeknek megfelelően. A hiteles másolat átadásához szükséges adatkapcsolat létrejöttéhez a Felhasználó biztosítja

- az adatok biztonságos átadásához szükséges, a Felhasználó oldali interfészeket és a biztonságos átviteli csatorna hozzáférését,
- a 29/2024. MNB rendelet 14. § f) pontjában meghatározott képesítési és minősítési követelményeknek megfelelő szervezet által elvégzett zártsági vizsgálati jelentést.

(12) Felhasználó tudomásul veszi, hogy amint az Alkalmazás során keletkezett adatok a zártsági audit körébe tartozó hálózat Szolgáltató oldali részét elhagyják, onnantól a Felhasználó felelős azon adatok biztonságáért, ide értve a munkaállomásokra letöltött adatokat is.

(12) A Felhasználó vállalja, hogy gondoskodik a Pmt. szerinti ügyfél-átvilágításban közreműködő Felhasználók és Operátorok 30/2024. (VI. 24.) MNB rendeletben megfogalmazott követelményeknek megfelelő képzéséről.



## 7. Díjak, díjfizetés

### 7.1. Szolgáltatási díjak

#### 7.1.1. Általános rendelkezések

- (1) A Felhasználó az Előfizetői Szerződésben foglalt szolgáltatásokért rendszeres átalány, illetve erőforrás vagy tranzakció alapú díjat, a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, egyszeri díjat köteles fizetni.
- (2) A Szolgáltató a szolgáltatási díjak tekintetében havi elszámolást alkalmaz.
- (3) A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapodottak szerint számlázza.
- (4) Az Előfizetői Szerződésben feltüntetett díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót (áfa).
- (5) A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés hatályba lépését követő naptári évben az Előfizetői Szerződésben megállapodott díjakat indexálni. A Szolgáltató az indexálás mértékéhez a Központi Statisztikai Hivatal előző évi inflációs indexét tekinti irányadónak, ettől jelentős mértékben csak külön indoklással térhet el. A Szolgáltató az árindex hivatalos közzétételét követően, a Felhasználó számára megküldött díjközlés formájában érvényesítheti a szolgáltatási díjak indexálását. A szolgáltatási díjak indexálása minden év január elsejétől érvényes.

#### 7.1.2. Az Szolgáltatáshoz kapcsolódó egyes díjtételek:

- (1) Rendszerhasználati díj – a Comnica ID Alkalmazás használatának rendszeres havi díja, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint.
- (2) Tranzakciós díj – az ÁSZF 2-es pontjában definiált Tranzakciók tárgyhónapra összesített darabszámának és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott tranzakciós díjnak a szorzata.
- (3) Fejlesztési és integrációs díj – a Felhasználó által igényelt egyedi fejlesztési és integrációs feladatok óraszámának és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott fejlesztési és integrációs óradíjnak a szorzata.
- (4) Tanácsadási díj - a Felhasználó által igényelt tanácsadói feladatok óraszámának és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott tanácsadói óradíjnak a szorzata.
- (5) Adminisztrációs díj – a Felek együttműködése során a Felhasználó tevékenységéből adódó, a Szolgáltató oldalán jelentkező adminisztrációs feladatok (szolgáltatás visszakapcsolás, fizetési felszólítás, adatváltozási bejelentés elmulasztásából adódó feladatok, egyéb extra adminisztrációval járó feladatok) egész órára felkerekített óraszámának és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott adminisztrációs óradíjnak a szorzata.

(6) Support díj – a Felhasználó egyedi igényei során keletkező ügyfélszolgálati feladatok (script módosítás, egyedi riportok, érdekkörön kívüli hibadetektálás és hibajavítás) óraszámának és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott support óradíjnak a szorzata.

(7) Tárhely szolgáltatás díja – a tárgyhónapban összegzett, 3 hónapnál régebben keletkezett adatok mennyisége és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott, hosszútávú adattárolás GB-onként díjának a szorzata.

(8) Ügyfél-átvilágítás ellenőrzési szolgáltatás díja – a tárgyhónapban összegzett, az ellenőrzési tevékenységet végző humán erőforrási ráfordítások óraszámának és az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott óradíjnak a szorzata

## 7.2. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

(1) A Szolgáltató a fizetendő díjakról elektronikus számlát bocsát ki a Felhasználó számára.

(2) Az elektronikus számlát a Szolgáltató a Felhasználó által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott e-mail címre küldi meg. Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül. A Felhasználó által megadott e-mail cím valódiságáért és működőképességéért a Felhasználó a felelős.

(3) Az egyes díjtételek kiszámlázása az előző számlázási időszakra (tárgyhónap) vonatkozó számlázással (Post paid) vagy előre számlázással (Prepaid) történik az Egyedi Előfizetői szerződésben megállapodott feltételek szerint.

(4) A Felhasználó a Szolgáltató által kibocsátott számlát a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés nem rendelkezik másképp, a számlák fizetési határideje nyolc (8) naptári nap.

(5) Amennyiben a Felhasználó a számlát nem kapja meg, úgy ezt a tényt a Szolgáltató felé köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhót követő hónap végéig bejelenteni és számlamásolatot igényelni. A határidő előtt igényelt számlamásolat kiállítása díjtalan. A megadott határidőn túl igényelt számlamásolatért a Felhasználó adminisztrációs díjat köteles fizetni.

(6) A megadott határidőn túl a Szolgáltató által küldött felszólító és felmondó értesítésekért a Felhasználó adminisztrációs díjat köteles fizetni.

(7) A Szolgáltató számlázási rendszere megfelel a mindenkor érvényes pénzügyi és számviteli jogszabályoknak, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás és pecsét nélkül is érvényesek.

(8) A Felhasználó a Szerződés feltételeinek elfogadásával az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 175. § (3) bekezdésének a) pontjának rendelkezéseivel

összhangban hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a számláit elektronikusan állítsa ki és küldje meg részére.

### 7.3. Utólagos fizetés (Post paid)

(1) A tárgyhónapra vonatkozó elszámolást a Szolgáltató havonta, utólag, legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 5. munkanapjáig elkészíti, amely alapján számlát állít ki a Felhasználó részére. A Felhasználó jogosult a számla kiállításának dátumától számított 5 munkanapon belül észrevételeit jelezni a Szolgáltató felé. Ha a Felhasználó a határidőn belül nem él észrevétellel, az úgy tekintendő, hogy a számlán szereplő összeget elfogadja, egyúttal köteles azt a számlán szereplő fizetési határidőig megfizetni.

(2) Az Ügyfél az esedékes díjakat a számlán szereplő határidőig, banki átutalás formájában köteles a Szolgáltató bankszámlájára megfizetni. A díjak akkor tekinthetők megfizettnek, amikor a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerülnek.

### 7.4. Előre fizetés (Prepaid)

(1) A Felhasználó a szolgáltatási díjat a Szolgáltatás igénybevételének megkezdése előtt köteles megfizetni a Szolgáltató részére, banki átutalás formájában. A Szolgáltató a Felhasználó által meghatározott – és az Előfizetői szerződésben rögzített – összegről, a Felhasználó kifejezett kérésére díjbekérőt állíthat ki, amely alapján Felhasználó teljesíti a szolgáltatási díj előre történő megfizetését. Az összeg, a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírástól számított 1 munkanapon belül jóváírásra kerül a Felhasználó Egyenlegén. Az Ügyfél az összeg Egyenlegen történő megjelenését követően jogosult a Szolgáltatások igénybevételére.

(2) Az Egyenlegre feltölthető összeg minimuma 10.000,- Ft.

(3) A Szolgáltatást a Felhasználó mindaddig jogosult igénybe venni, ameddig az Egyenlege fedezi a Szolgáltatásért fizetendő díjakat. Ha a Felhasználó egyenlege 0,- Ft alá csökken, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást automatikusan korlátozni.

(4) Szolgáltató a szolgáltatási díjat a használat arányának megfelelően, folyamatosan vonja le a Felhasználó Egyenlegéből. A Szolgáltató automatikus értesítő e-mailt küld a Felhasználónak, amennyiben Egyenlege egy előre meghatározott – az Egyedi Előfizetői szerződésben rögzített – limit alá csökken.

(5) A Szolgáltató a számláján jóváírt előlegről, a számviteli jogszabályoknak megfelelően, maximum 8 napon belül, a pénzügyi teljesítés dátumával előlegről állít ki. A tárgyhót követő hónap 5. napjáig a Felhasználó egyenlegére feltöltött előlegből a tárgyhóban felhasznált összegről a Szolgáltató végszámlát állít ki, amelyet a Felhasználó által az Előfizetői szerződésben megadott e-mail címre, elektronikus számla formájában küld el. A Szolgáltató a számlán az előleget és a Szolgáltatás egyes

tételeit külön tünteti fel. Amennyiben a Felhasználó egyenlege nem kerül felhasználásra az adott hónapban, a fennmaradó egyenleg a következő hónapra kerül átvezetésre.

(6) Amennyiben a Felhasználó egyenlege 0,- Ft alá csökken, köteles azt az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott összegig, de legalább az egyenlegre feltöltendő minimum összegig feltölteni.

## 7.5. Bankkártyás fizetési mód

(1) A fenti rendelkezésektől eltérően, Prepaid fizetési mód esetén a Felhasználó jogosult a fizetési kötelezettségét bankkártyás vagy Barion tárcás fizetéssel is rendezni.

(2) A Felhasználó bankkártyás fizetést kezdeményezhet, amennyiben rendelkezik online fizetésre alkalmas Mastercard, Maestro, Visa, Electron vagy Amex bankkártyával, illetve hitelkártyával. A fizetéshez a kártya adataira, valamint a Felhasználó e-mail címére és a kártyás fizetési szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek online elfogadására van szükség.

(3) A Barion rendszeren keresztül kezdeményezett fizetés az alábbi módokon történhet:

### 7.5.1. Fizetés eltárolt bankkártyával

(1) Ez a fizetési mód azok számára elérhető, akik rendelkeznek online fizetésre alkalmas Mastercard, Maestro, Visa, Electron vagy Amex bankkártyával, illetve hitelkártyával, valamint érvényes Barion regisztrációval. A fizetéshez szükséges kártya adatokat a Barion biztonságos szervere tárolja, a fizetéshez a Barion regisztráció során megadott e-mail cím és jelszó szükséges. Egy Barion tárcában több bankkártya is elmenthető.

### 7.5.2. Fizetés előre feltöltött Barion egyenleggel

(1) Ez a fizetési mód azok számára elérhető, akik rendelkeznek érvényes Barion regisztrációval. A fizetéshez a Barion regisztráció során megadott e-mail cím és jelszó szükséges. A Barion egyenleg úgynevezett elektronikus pénz, amely előre feltölthető készpénzbefizetéssel a Barion feltöltő pontokon, valamint banki átutalással (bizonyos esetekben bankkártyáról is).

(2) A Szolgáltatással kapcsolatos Barion fizetésről további tájékoztató a Szolgáltató weboldalán érhető el.

(3) A Barion használatához a Barion Általános Szerződési Feltételeinek elfogadása és Barion regisztráció létrehozása szükséges. A Barion Általános Szerződési Feltételeinek megismerése a Felhasználó feladata és felelőssége. A Barion Általános Szerződési Feltételei a következő linken érhetőek el: <https://www.barion.com/hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>

(4) A Szolgáltató és a Barion között nem áll fent semmilyen kapcsolt vállalkozási, alvállalkozói vagy egyéb hasonló jogviszony, továbbá a Barion semmilyen támogatást vagy egyéb előnyt nem nyújt a Szolgáltató részére.

## 7.6. Számlareklamáció

(1) A Felhasználónak a számla átvételét követő 5 munkanapon belül lehetősége van számlareklamációra a Szolgáltató 4.4.6. pontban rögzített elérhetőségein. A Felhasználó által bejelentett reklamációt a Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja, és amennyiben nem megfelelő összeg került kiszámlázásra, a Szolgáltató köteles az adott időszakot újra számolni. A Szolgáltató e-mailben értesíti a Felhasználót a számlareklamáció vizsgálatának eredményéről. Amennyiben a Felhasználó reklamációja a vizsgálat eredményeképpen jogosnak bizonyul, úgy a Szolgáltató a különbözet összegét 15 napon belül jóváírja.

## 7.7. Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha a Felhasználó a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamat fizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a Felhasználó a számla szerinti összeget nem egyenlíti ki. A Felhasználót alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

(2) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének a napja.

(3) A késedelmi kamat mértékét a Szolgáltató a Ptk-ban meghatározottak alapján számolja, naptári napra arányosítja.

(4) Pénztartozás teljesítése esetén a Szolgáltató a Felhasználó által teljesített befizetéseket a Ptk. szerinti módon számolja el, így ha a Felhasználó kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a fő tartozásra kell elszámolni.

(5) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási jogviszonyból származó Felhasználói díjtartozások beszedése érdekében a Szolgáltatás korlátozása, illetve a jogviszony felmondása helyett vagy mellett külső követeléskezelő segítségét igénybe venni, részére az Ügyfél tartozások mielőbbi rendezése érdekében a Felhasználóra vonatkozó adatokat átadni. A Szolgáltató jogosult a Felhasználó követelésállomány egészét vagy egy részét harmadik fél részére értékesíteni vagy engedményezni, és a követelés érvényesítéséhez szükséges Felhasználói adatokat átadni. Felhasználó

adminisztrációs díjat köteles fizetni a behajtással kapcsolatosan, az I. számú melléklet alapján.

## 7.8. A Szolgáltatás szüneteltetése

(1) A Szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a Comnica Alkalmazás elérése, az üzemeltetést kiszolgáló infrastruktúra fejlesztése, bővítése, cseréje, rendkívüli vagy előre ütemezett rendszeres karbantartása miatt átmenetileg szünetelhet.

(2) Szolgáltató a Felhasználót a tervezett szüneteltetésről, annak megkezdése előtt legalább 8 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – naptári hónaponként a 24 órát nem haladhatja meg.

(3) A szolgáltatás rendszeres karbantartása miatti szüneteltetés időtartama, de maximum havonta 24 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

## 7.9. A Szolgáltatás korlátozása

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz történő hozzáférést, így a Szolgáltatás igénybevételét a következő esetekben jogosult korlátozni:

- a Felhasználó akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltatás rendeltetésszerű működését;
- a Felhasználó a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti,
- a Felhasználó egyenlege (Előre fizetési mód esetén) 0 Forint alá csökken,
- a Felhasználónak (Utólagos fizetési mód esetén) lejárt határidejű díjtartozása van
- amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a Felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele vagy az Előfizetői szerződés megkötése céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen az általa megadott adatok – vonatkozásában megtévesztette,
- a Felhasználó ellen indított felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, e körülmény bekövetkezésétől kezdve.

(2) A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz történő hozzáférés korlátozásáról a Felhasználót elektronikus levélben értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Felhasználó díjfizetési kötelezettsége a korlátozás időtartamára fennáll. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

## 7.10. A Szolgáltatás korlátozásának megszüntetése

- (1) Ha a Felhasználó a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltatót írásban értesíti, a Szolgáltató köteles a Felhasználó kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.
- (2) A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért visszakapcsolási díjat számolhat fel.

## 7.11. Díj túlfizetés

(1) A díj túlfizetés a Felhasználó számlájának végösszegén felüli, a Felhasználó szándékától független befizetése.. A Felhasználó eltérő nyilatkozata hiányában a túlfizetés összegét a Szolgáltató jogosult a Felhasználó következő időszaki számláján jóváírni, vagy az egyenlegét a túlfizetés összegével megnövelni. Abban az esetben amennyiben a Felhasználó a túlfizetés összegét nem a fentiek szerint kívánja érvényesíteni, és a Szolgáltatót a túlfizetés összegének visszafizetésére szólítja fel, úgy a Felhasználó köteles a visszatérítéssel kapcsolatos adminisztrációs és banki költséget a Szolgáltató részére megfizetni. A Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a visszatérítendő túlfizetés összegéből levonja a fenti, visszatérítéssel kapcsolatos költségeket.

## 8. Titoktartás

(1) Jelen Szerződés ténye, tartalma, valamint a Szerződés teljesítése során megismert, a másik Fél működéséhez, tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult gazdasági, pénzügyi, piaci vagy biztonsági érdekét sértené vagy veszélyeztetné, a Felek üzleti titkát képezi. Erre tekintettel üzleti titok különösen, de nem kizárólagosan a) a know-how, b) a program forráskód c) a Felek alkalmazottainak, programozóinak, partnereinek, beszállítóinak adatai, d) a Felek pénzügyi és egyéb üzleti műveleteivel, ügyleteivel kapcsolatos információk.

(2) A Felek a tudomásukra jutó titkokat a vonatkozó jogszabályokra és a jelen Szerződésben foglaltakra figyelemmel kötelesek kezelni. A Felek titoktartási kötelezettségük körében a tudomásukra jutott adatokat tisztességtelenül nem használhatják fel, illetéktelen személy részére nem tehetik hozzáférhetővé, nem adhatják át, nem közölhetik, valamint nyilvánosságra nem hozhatják.

(4) A Felek vállalják, hogy a jelen Szerződésben foglaltakat időbeli korlátozás nélkül titokban tartják, azokat a másik Fél előzetes írásbeli engedélye nélkül harmadik személynek semmilyen formában nem hozzák tudomására.



(5) A titoktartási kötelezettség a jelen Szerződés bármely okból történő megszűnését követően is időkorlátozás nélkül áll fenn és teljes mértékben érvényben marad.

(6) A titoktartás alól kivételt képez az az eset, amikor valamelyik Fél jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítése érdekében hozza nyilvánosságra a fenti adatok valamelyikét. A Felek kötelesek minden olyan esetről haladéktalanul tájékoztatni egymást, amikor bíróság vagy hatáskörében eljáró egyéb hatóság jogszerű megkeresése alapján a fentiekben megjelölt bármely információt kényszerülnek átadni a bíróság vagy a hatóság részére.

(7) A titoktartás nem korlátozza a Feleknek azt a jogát, hogy a jelen Szerződésről és az abban foglaltakról hivatásos jogi tanácsadójukat és könyvelőjüket tájékoztassák azzal, hogy a titoktartási kötelezettség ezekre a személyekre is kiterjed. A Felek a hivatásos jogi tanácsadójuk és könyvelőjük adatkezeléséért és titoktartásáért, mint sajátjukért felelnek.

(8) A Felek ismerik és magukra nézve kötelezőnek tartják az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény (a továbbiakban Titoktv.) rendelkezéseit, és ismerik a titoktartási kötelezettség megszegése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

(9) A Felek a jelen pontban foglalt titoktartási szabályok megsértéséért – az egyéb jogi következményeken túl – egymással szemben kártérítési felelősséggel tartoznak.

## 9. Adatbiztonság, adattárolás, adatvédelem

### 9.1. Adatbiztonság és redundancia

(1) A Szolgáltató saját tulajdonában lévő, magas rendelkezésre állású, biztonságos adatparkokban elhelyezett szervereken nyújtja szoftverszolgáltatásait. Ezekben az adatparkokban a hardveres és szoftveres hozzáférés szabályozott keretek között (ISO:27001) történik. A szerverek kettő, fizikailag különböző site-on kerültek elhelyezésre, ahol az egyes site-ok egymással közvetlenül két útvonalon vannak összekötve és minden site külön internetkapcsolattal rendelkezik. A Szolgáltató privát felhője és az azon futó alkalmazások a 4/2019 (IV.1). MNB ajánlásának megfelelnek.

(2) A szervereken működő szoftverek Docker konténerekben futnak, melyek akár site-on belül, akár másik site-okra szabadon áthelyezhetőek. Általános esetben bármelyik szerver vagy internetkapcsolat meghibásodása szolgáltatás kieséssel nem jár, extrém esetben - pl. több internetkapcsolat együttes kiesése esetén - előfordulhat néhány másodperc szolgáltatás kiesés, amíg egy másik site átveszi a kiesett site feladatait. A Szolgáltató szerverei 24 órás monitorozását a saját eszközeivel és erőforrásaival végzi,



ehhez alvállalkozót nem vesz igénybe. A fizikai szerveken a megbízhatóság érdekében egységesen folyamatosan frissített CentOS operációs rendszer fut.

(3) A Szolgáltató a saját Információ Biztonsági Szabályzatában (ISP), Adatbiztonsági Szabályzatában (Data Privacy Policy) valamint Üzletmenet Folytonossági Tervében (BCP) rögzített alapelveket és eljárásrendeket alkalmazza az adatok biztonságának megőrzése érdekében.

(4) A Szolgáltató az alkalmazottai részére információs biztonság-tudatossági képzéseket tart, amelyek egyik célja az adatok védelmének fokozása.

(5) A Szolgáltató a Comnica ID alkalmazása kapcsán független külső behatolás vizsgálatot (Penetration Test) és sérülékenység vizsgálatot (Vulnerability Scan) végeztet, az ezekkel kapcsolatos vizsgálati eredményeket rendszeresen frissíti.

(6) A Szolgáltató az alábbi minőségi standardok birtokosa: ISO:9001, ISO:27001.

## 9.2. Adattárolás

(1) A Comnica ID megoldásában az Ügyfél és a Felhasználók által használt számítógépes felhasználói felületek az interneten kapcsolódnak a Szolgáltató privát felhőjében levő szerverein található, elkülönített rendszerpéldányhoz. Az adatokat tartalmazó jelzésfolyam HTTPS felett, a hang és videó folyam (média) SRTP/DTLS protokollok használatával, a végpontok között erős titkosítást alkalmazva kerül átvitelre, melyek biztosítják a zártságot. Az interfészek közötti kommunikáció jellemzően HTTPS felett zajlik.

(2) A Szolgáltató az azonosításokhoz a Felhasználótól érkező adatokat és az azonosítások során keletkezett adatokat a Comnica ID alkalmazásban tárolja, a Felhasználóval az Egyedi Előfizetői Szerződésben lefektetett időtartamig és költségkeretek mellett.

(3) A Szolgáltató átadja a Felhasználó részére az adatok hiteles másolatát, „on-the-fly” módon az adatok keletkezésekor, az integráció során kialakított adatcsere interfészen keresztül, a Felhasználó által biztosított tárhelyre, vagy a Felhasználó üzleti rendszere részére.

## 9.3. A Felhasználó által megadott személyes adatok kezelése

(1) A Szolgáltató a Felhasználó személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok, így az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679

rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályaon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban (GDPR) rendelkezései szerint kezeli.

(2) A Szolgáltató a Felhasználó részére a Szolgáltató honlapján közzétett Adatkezelési tájékoztatóban ad tájékoztatást az adatkezelés részleteiről. A Felhasználó mind a jelen Szolgáltatás igénybevételének kezdeményezésével, mind a jelen szerződés megkötésével tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatás előkészítése, igénybevétele, annak teljesítése során a Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat az Adatkezelési tájékoztatóban leírtak szerint nyilvántartsa, kezelje, feldolgozza, továbbítsa.

(3) A Szolgáltató rendelkezik Adatkezelési tájékoztatóval, mely nyilvános dokumentum, és elérhető a Szolgáltató internetes honlapján (<https://comnica.hu>). Ezen dokumentum magába foglalja a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét, az adatkezelés célját, az adattovábbítás eseteit, továbbá az érintettet megillető jogokat.

(4) A Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltató jogosult a Felhasználótól a szerződésekben foglalt szolgáltatások ellátása, a Felhasználó kötelezettségeinek ellenőrzése, a Szolgáltató vállalatának teljesítése céljából a Felhasználó személyi és egyéb adataira vonatkozó tájékoztatást és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat elektronikus úton bekérni, ellenőrizni és tárolni.

(6) A Szolgáltató és a Felhasználó az Előfizetői Szerződés során létrejövő jogviszonyban a Szolgáltatóra, mint Adatfeldolgozóra, és Felhasználóra, mint Adatkezelőre tekintenek. Az erre a jogviszonyra érvényes adatfeldolgozói és adatkezelési szabályokat az „Adatkezelés, adatfeldolgozás” című mellékletben szabályozzák.

## 10. Érdekkörök

(1) A Szolgáltató érdekkörébe esik

- a Szolgáltató által üzemeltetett szerverek elérhetősége,
- a Szolgáltató által üzemeltetett hálózat elérhetősége,
- a Szolgáltató által üzemeltetett szervereken futó, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges alkalmazások elérhetősége,
- a Szolgáltató által fejlesztett végfelhasználói webes alkalmazások elérhetősége, rendeltetésszerű használathoz szükséges működtetése.

(2) A Szolgáltató érdekkörén kívül esik

- a publikus internet minősége, sávszélessége a Felhasználó Rendszerhez történő kapcsolódása során

- más rendszerek által okozott túlterhelés (pl. hálózat, szoftver) miatt bekövetkező minőségromlás, hiba,
- más Szolgáltatók által biztosított Távközlési hálózatok,
- vis maior

### (3) A Felhasználó érdekkörébe esik

- a Felhasználó oldali munkaállomások, perifériák, operációs rendszer és szoftverek beszerzése, üzemeltetése,
- a Felhasználó oldali munkaállomások vírus és kártékony programmentes működtetése, valamint illetéktelen behatolók elleni védelme (pl tűzfal, vírusirtó),
- a Felhasználó oldali helyi hálózat biztosítása, valamint védelme,
- az Alkalmazás igénybevételéhez szükséges, megfelelő internet kapcsolat minősége, sebessége
- a felhasználók hozzáférési jelszavainak védelme, rendszeres módosítása,
- a felhasználói felületek rendeltetésszerű használata,
- az Ügyfél Adatok jogszerű kezelése

## 11. Záró rendelkezések

(1) A Szolgáltató tevékenységét a mindenkor hatályos magyar és vonatkozó Európai Unió jogszabályoknak megfelelően végzi. A Szolgáltató és a Felhasználó a szerződéses kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve egymás érdekeit figyelembe véve kötelesek eljárni. Az Előfizetői Szerződés hatálya alatt tájékoztatniuk kell egymást minden lényeges körülményről. A Felek a köztük lévő vitás kérdéseket megkísérlik békés tárgyalás útján rendezni, ennek sikertelensége esetén fordulhatnak az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz. Amennyiben az ÁSZF bármely rendelkezése jogellenes, érvénytelen vagy végrehajthatatlan, vagy azzá válik, az a többi rendelkezés jogszerűségét, érvényességét vagy végrehajthatóságát nem befolyásolja.

(2) A jelen Általános Szerződési Feltételeket (mely elérhető a <https://comnica.hu> oldalon), valamint az annak elválaszthatatlan részét képező Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával elfogadják.

# 1. számú melléklet: Adatkezelés, adatfeldolgozás

## 1. Preambulum

A jelen Melléklet célja, hogy részleteiben meghatározza a Szerződés teljesítése során történő jogszerű adatkezelést, különös tekintettel a személyes adatok kezelésére, ahogyan az a GDPR-ban meghatározásra került.

A Felek egyezően rögzítik, hogy az Előfizetői Szerződés szerinti jogi szerepeik alapján a Felhasználó az Előfizetői Szerződés során végzett tevékenységéből adódóan adatkezelő, a Szolgáltató pedig Adatfeldolgozó.

A jelen 1. számú mellékletben a továbbiakban a Felhasználóra Adatkezelőként, a Szolgáltatóra Adatfeldolgozóként hivatkozunk.

## 2. Az adatfeldolgozás tárgya, célja

A GDPR szerint meghatározott, az Előfizetői Szerződésben érintett személyes adat, amelyet az Adatfeldolgozó az Előfizetői Szerződés teljesítése érdekében - szerződés szerint - az általa üzemeltetett rendszerekben, az Előfizetői Szerződésben foglalt tevékenységek során kezel.

## 3. Adatfeldolgozás időtartama

Az Előfizetői Szerződés és kapcsolat fennállása és a szolgáltatások igénybevételének ideje alatt.

## 4. Személyes adatok

Az Előfizetői Szerződés teljesítése során az Adatfeldolgozó által üzemeltetett rendszerekbe az Adatkezelő által feltöltött személyes adatok.

## 5. Adatkezelő és Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei

(1) Felek kijelentik, hogy Adatfeldolgozó az ÁSZF és a GDPR rendelkezései alapján, azoknak megfelelően kezeli és tárolja az Adatkezelő által az Alkalmazásba feltöltött adatokat. Az Adatfeldolgozó tartózkodik minden olyan tevékenységtől, amely ellentmond az adatfeldolgozói jogi szerepnek. Szavatolja, hogy a rendszereibe feltöltött adatok tárolása kizárólag a megfelelő technikai és szervezési óvintézkedések keretében történik.

(2) Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy adatkezelő ügyfelei számára az adatkezelő személyén kívül semmilyen információt, adatot nem ad át. Az Adatfeldolgozó a GDPR 30. cikk (2) bekezdése szerinti nyilvántartást vezet az adatkezelésekről.

(3) Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy az adatkezelés földrajzilag az Európai Gazdasági Közösség (EGK) területén belül zajlik. Amennyiben az EGK-án kívüli adattovábbítás történik, arról az Adatfeldolgozó előzetesen értesíti az Adatkezelőt és kizárólag az Adatkezelő írásos hozzájárulásával végez ilyen adattovábbítást.

(4) Az Adatfeldolgozó a személyes adatokat és a feldolgozás eredményét kizárólag az Adatkezelővel megkötött Előfizetői Szerződés alapján kezeli és azokat csak a megállapodott szolgáltatások teljesítése céljából használja fel, illetve az adatokat kizárólag az Adatkezelőnek juttatja vissza a GDPR 29. cikke alapján. Az adatokat csak az Adatkezelő előzetes írásbeli utasítására továbbíthatja harmadik személyek részére vagy használhatja fel saját céljaira.

(5) Az Adatfeldolgozó csak a megállapodott szolgáltatások nyújtásához szükséges mértékben dolgozza fel az adatokat és betartja a GDPR 5. cikk (1) bekezdés (c) pontjában előírt adattakarékosság elvét. Az Adatfeldolgozó az adatokat, a saját adatait vagy más adatkezelők Adatfeldolgozó által feldolgozott adatait egymástól elkülönítve kezeli.

(6) Az Adatfeldolgozó kijelenti, hogy az adatok kezelésében bármilyen módon (közvetve vagy közvetlenül) érintett, vagy az adatokhoz potenciálisan hozzáférő valamennyi személy előzetesen titoktartási kötelezettséget vállal a GDPR 28. cikk (3) bekezdés (b) pontja szerint. Ez a titoktartási kötelezettség a szolgáltatás nyújtásának befejezését és/vagy az Adatfeldolgozóval fennálló szakmai kapcsolat megszűnését követően is fennmarad. Az irányadó magyar adatvédelmi törvények értelmében ez a titoktartási kötelezettség vonatkozik a jogi személyek és partnerek személyes adataira is.

(7) Az Adatfeldolgozó kijelenti, hogy megfelelő megelőző intézkedéseket tett a GDPR 32. cikkével összhangban annak érdekében, hogy megakadályozza az adatok előírásoktól eltérő felhasználását, illetve az adatok harmadik személyek részére való rendelkezésre bocsátását az Adatkezelő előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

(8) Az Adatkezelő ezennel általános írásbeli felhatalmazást ad Adatfeldolgozó részére a GDPR 28. cikkének (2) bekezdésével összhangban, hogy harmadik személyt vegyen igénybe az adatok feldolgozására („Alvállalkozó”). Az Adatfeldolgozó tudomásul veszi, hogy erről tájékoztatási kötelezettsége van az Adatkezelő felé és vállalja azt is, hogy a jelen Megállapodás minden kötelezettségét telepíti az Alvállalkozó(k)ra is.

(9) Az Adatfeldolgozó megerősíti, hogy megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket léptetett életbe annak érdekében, hogy kellő időben biztosítsa az Adatkezelő ügyfeleinek a jogait, különösen a tájékoztatáshoz való jogot (GDPR 13. és 14. cikke), a hozzáférési jogot (15. cikk), a helyesbítéshez- és törléshez való jogot (16. és 17.

cikk), az adatkezelés korlátozásához való jogot (18. cikk), valamint az adathordozhatósághoz való jogot (20. cikk). Az Adatfeldolgozó ellátja az Adatkezelőt az ebből a célból szükséges információkkal és biztosítja a fentiekhez szükséges funkciókat a Comnica ID rendszeren belül.

(10) Ha az Adatfeldolgozó tudomást szerez bármilyen adatvédelmi incidensről, akkor arról késedelem nélkül köteles értesíteni az Adatkezelőt és teljes körűen együttműködni a probléma lehető leggyorsabb megoldásában.

(11) A szolgáltatások nyújtásának megszűnését követően az Adatfeldolgozó lehetővé teszi a Comnica ID rendszer megfelelő funkciónak biztosításával, hogy minden adat és kapcsolódó dokumentáció az Adatkezelő által kért formátumban hozzáférhető legyen az Adatkezelő számára, és nem áll jogában visszatartani semmilyen adatot, dokumentumot, vagy annak bármely részét. Az Adatfeldolgozó nem használja fel a rábízott adatokat az Adatkezelővel megkötött Előfizetői Szerződésen túlmenő statisztikák vagy egyéb elemzések készítésére saját maga vagy bármely harmadik személy számára.

(12) Az Adatfeldolgozó köteles betartani Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóság vagy bármely egyéb illetékes hatóság kérését az érintett hatóság vagy az Adatkezelő általi közvetlen kommunikációt követően, és ha szükséges, akkor annak megfelelően átdolgozni a belső adatkezelést.

(13) A kiszervezett tevékenységekhez kapcsolódóan az Adatfeldolgozó a legteljesebb mértékben együttműködik valamennyi illetékes hatósággal és az Adatkezelővel, különösen, ami a kötelező tájékoztatásokat és/vagy jóváhagyási eljárásokat, valamint az adatvédelmi hatásvizsgálatot, és az előzetes konzultációt illeti a GDPR 35. és 36. cikke értelmében.

(14) Az Adatkezelőnek jogában áll bármikor megvizsgálni vagy auditálni az adatkezeléshez alkalmazott eszközöket az átadott adatokra vonatkozóan. A GDPR 28. cikk (3) bekezdés (h) pontja szerint

az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő rendelkezésére bocsátani minden olyan információt, amely az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítésének ellenőrzéséhez szükséges.

## 2. számú melléklet: Kiszervezésre vonatkozó szabályok

Amennyiben a Felek az Előfizetői Szerződésben foglalt adatfeldolgozói tevékenységet a Felhasználói ügymenet kiszervezésének minősítik, úgy az alábbiakról rendelkeznek:

### 1. Irányítás, ellenőrzés

(1) Az Előfizetői szerződés tárgyát képező tevékenység, mint a Felhasználó ügymenetébe tartozó tevékenység irányításának, ellenőrzésének joga a Felhasználót illeti.

(2) A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Felhasználó, a Felhasználó belső ellenőre, adatvédelmi tisztviselője, külső könyvvizsgálója, vagy a Felhasználót felügyelő hatóság a Szolgáltató tevékenységének helyszínén, vagy a helyszínen kívül ellenőrizheti a Szolgáltató kiszervezett tevékenységét.

(3) Az ellenőrzés eredményeként a Felhasználó felszólíthatja a Szolgáltatót a szerződésszerű, illetve jogszabályszerű teljesítésre. Ha a Szolgáltató a felhívásnak nem tesz eleget, illetve továbbra is jogszabálysértő, vagy ismételten, illetve súlyosan szerződésszegő magatartást tanúsít, a Felhasználó a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

(4) Bármilyen típusú ellenőrzés esetén a Szolgáltató köteles az ellenőrzést végzőknek az ügymenet kiszervezésével kapcsolatos valamennyi adatot, dokumentumot, információt megadni.

(5) A kiszervezett tevékenységet az MNB a tevékenységet végzőnél ugyanazon módon és eszközökkel vizsgálhatja, mintha a tevékenységet a Felhasználó végezné.

(6) A Szolgáltató, mint a kiszervezett tevékenységet végző, közreműködőt (alvállalkozót) abban az esetben alkalmazhat, ha a közöttük létrejövő szerződés – amelyet az Adatkezelő jóváhagy – biztosítja a kiszervezett tevékenységnek a Felhasználót felügyelő hatóság, az Adatkezelő belső ellenőrzése, és könyvvizsgálója által történő ellenőrzését.

(7) A Szolgáltató vállalja, hogy mindenben hozzájárul a Felhasználó 29/2024. MNB rendelet 7. pontjában meghatározott kötelezettségeinek teljesítéséhez.

### 2. Adatkezelés

(1) A Szolgáltató, ha egyidejűleg több gazdasági társaság számára nyújtja az Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatást, a tudomására jutott tény, adatot, információt elkülönítetten, azaz kiszervezett tevékenységenként - az adatvédelmi előírások betartásával - köteles kezelni.

(3) A Szolgáltató, mint adatfeldolgozó köteles a szerződés teljesítése során bármilyen módon és mértékben megismert, a Felhasználó ügyfeleinek személyes adatait, illetve banktitoknak, biztosítási titoknak, értékpapírtitoknak minősülő adatait a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint kezelni, a titkot határidőre tekintet nélkül megőrizni. Az érintett személyek és gazdálkodó szervezetek ezen kötelezettségüket a kiszervezésről szóló szerződéshez mellékelte titoktartási nyilatkozattal kötelesek megerősíteni.

(4) Az adatfeldolgozás rendje, az adatvédelem szabályai

- Az Adatkezelő, illetőleg tevékenységi körében az Adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az irányadó jogszabályok érvényre juttatásához szükségesek.
- Adatfeldolgozásnak minősül az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.
- Az adatfeldolgozás során a kiszervezett tevékenységet végző köteles szem előtt tartani, hogy adat csak az érintett hozzájárulása, vagy jogszabály alapján kezelhető.
- A kiszervezett tevékenységet végző, a szerződésben foglalt feladatai teljesítése érdekében, az irányadó jogszabályi rendelkezések alapján az alábbi korlátozással jogosult az adatokat kezelni:
  - A részére a kiszervezés keretében átadott adatokat tárolhatja, a Felhasználó által meghatározott mértékben módosíthatja, rendszerezheti, a jelen szerződésben meghatározott tevékenység teljesítéséhez szükséges mértékben felhasználhatja. Az adatkezelését úgy köteles megszervezni, hogy megakadályozza az adatok további felhasználását. Az adatfeldolgozás történhet akár manuálisan, akár számítógépen, de mindegyik feldolgozási módban lehetővé kell tenni az adatkezelés, feldolgozás rendjének ellenőrzését.
  - Nem jogosult az adatokat a Felhasználó felhatalmazása nélkül megváltoztatni, rendszerezni, a jelen szerződésben meghatározottól eltérő célra felhasználni, továbbítani, nyilvánosságra hozni, más adatokkal összehangolni, vagy összekapcsolni, zárolni, törölni vagy



megsemmisíteni, illetve az adatokról bármely technikával másolatot készíteni, továbbá az adatokat többszörözni.

- A kiszervezett tevékenységet végző köteles az adatkezelést megszüntetni, ha a Felhasználó erre utasítja, vagy ha az Előfizetői Szerződés, amely alapján az adatkezelésre jogosulttá vált, megszűnik.

### 3. Felelősségi szabályok

(1) A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a kiszervezett tevékenységgel harmadik személynek okozott bármely kárért a Felhasználó felel.

(2) A szerződő felek egymás közötti viszonyában a felelősség aránya irányadó.

(3) A Szolgáltató felelős a kiszervezett tevékenység megfelelő színvonalon történő végzéséért. Feladatát az Előfizetői Szerződésben és annak mellékleteiben meghatározottak szerint, a mindenkor hatályos szabványoknak, a szakmai, minőségi elvárásoknak megfelelően, első osztályú minőségben köteles ellátni.

### 4. Összeférhetlenség

A Felhasználó úgy nyilatkozik, hogy vezető tisztségviselői, vagy azok közeli hozzátartozói nem állnak tulajdonosi viszonyban a Szolgáltatóval, illetve a Felhasználó tudomásul veszi, hogy vezető tisztségviselője, annak közeli hozzátartozója a kiszervezett tevékenység végzésével nem bízható meg.

A Szolgáltató úgy nyilatkozik, hogy vezető tisztségviselői, vagy azok közeli hozzátartozói nem állnak tulajdonosi viszonyban a Felhasználóval.

A Felek megállapodnak abban, hogy vezető tisztségviselőik, illetve azok közeli hozzátartozói nem tölthetnek be vezető tisztségviselői pozíciót a másik Fél gazdasági társaságban.