

Comnica Sign Szolgáltatás

ÁLTALÁNOS KIEGÉSZÍTŐ SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- A Comnica Sign elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötésre és jognyilatkozat-tételre vonatkozó szolgáltatásra -

1.	ÁLTALÁNOS ADATOK	2
1.1.	SZOLGÁLTATÓ ADATAI	2
1.2.	A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE	2
1.3.	AZ ÁLTALÁNOS KIEGÉSZÍTŐ SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁKSZF) ELÉRHETŐSÉGE	2
2.	FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	2
3.	A COMNICA SIGN SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA	3
3.1.	SZEMÉLYAZONOSSÁG ELLENŐRZÉSE	3
3.2.	A COMNICA SIGN SZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, FOLYAMATA.....	4
3.3.	AZ ALÍRÁS MENETE RÉSZLETESEN.....	4
3.4.	ARCHIVÁLÁS ÉS TÁROLÁS.....	5
3.5.	AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI A SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATA SORÁN.....	5
3.5.1.	AZ ÜGYFÉL DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE	5
3.5.2.	AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGE A JOGSZABÁLYOK ISMERETÉRE ÉS HELYES ALKALMAZÁSÁRA	5
3.5.3.	AZ ÜGYFÉL FELADATAI A BIZTONSÁGOS ÜZEMELTETÉS BIZTOSÍTÁSÁHOZ	5
3.5.4.	AZ ÜGYFÉL KÁRTALANÍTÁSI KÖTELEZETTSÉGE.....	5
3.6.	A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA	6
4.	ÜGYFÉLKAPCSOLAT	6
4.1.	KAPCSOLATTARTÁS	6
4.2.	VIS MAJOR	6
5.	ADATVÉDELEM	7
6.	TITOKTARTÁS	7
7.	PANASZKEZELÉS	7
8.	VEGYES RENDELKEZÉSEK	7

1. Általános adatok

1.1. Szolgáltató adatai

- **Név:** Comnica Kft.
- **Székhely:** 1119 Budapest, Fehérvári út 99.
- **Cégjegyzékszám:** 01 09 895207
- **Adószám:** 14242036-2-43
- **Internet honlap címe:** www.comnica.com

1.2. A Szolgáltató elérhetősége

- **Ügyfélszolgálati - Terméktámogatási telefonszám:** 36 1 255 0990 (H-P 9-17)
- **Helpdesk - Hibabejelentő telefonszám:** 36 1 255 0991 (H-P 8-20 és SZ 8-18)
- **E-mail cím:** ugyfelszolgalat@comnica.com

1.3. Az Általános Kiegészítő Szerződési Feltételek (ÁKSZF) elérhetősége

Az Általános Kiegészítő Szerződési Feltételek (ÁKSZF) elérhető a Szolgáltató honlapján (<https://comnica.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>).

2. Fogalommeghatározások

Alírási adatcsomag: Az Ügyfél és a Szolgáltatási partner között történt teljes elektronikus írásbeli szerződéskötési folyamat összes lényegi elemét tartalmazó adatállomány. Az Alírási adatcsomag tartalma alapján hitelt érdemlően ellenőrizhető és igazolható az elektronikus úton tett jognyilatkozat létrejöttének folyamata.

Alírt dokumentum: az elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötés tárgyát képező dokumentum pdf fájlformátumú megtestesítője. Olyan elektronikus dokumentum, amely elektronikus felülhitelesítéssel és időbélyeggel garantálja a jognyilatkozattétel alapját képező ügyfél-átvilágításhoz (ezzel együtt az adott Ügyfélhez) történő kapcsolódást, a jognyilatkozattétel időbeliségét és megváltoztathatatlanságát.

Elektronikus azonosítás: A természetes vagy jogi személyt, illetve jogi személyt képviselő természetes személyt egyedileg azonosító, elektronikus személyazonosító adatok felhasználásának folyamata.

Elektronikus magánokirat: a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény 109. §-a szerinti dokumentum.

Felek: Az Ügyfél, a Szolgáltatási partner és a Szolgáltató együttesen.

Fokozott biztonságú elektronikus aláírás: A fokozott biztonságú elektronikus aláírás olyan elektronikus aláírás, amely az eIDAS Rendelet 3. cikke 11. pontjának megfelelően alkalmas az aláíró azonosítására, használatával biztosítható a dokumentum hitelessége és sértetlensége.

Kétfaktoros autentikáció: A Szolgáltató kétfaktoros hitelesítést (2FA) alkalmaz, amely megköveteli, hogy a felhasználó legalább két tényezőt használjon (E-mail, SMS) a szolgáltatás igénybevételéhez.

Szolgáltatás: A Szolgáltatás az Ügyfél irányában az auditált elektronikus hírközlő eszközzel végzett ügyfélátvilágítás során tett jognyilatkozatok Szolgáltató általi – az Ügyfél ügyleti képviselőre adott meghatalmazása alapján való – aláírását jelenti. A Szolgáltatás a

Szolgáltatási partner irányába azt jelenti, hogy a Szolgáltató az auditált elektronikus hírközlő eszközt, mint szolgáltatást biztosítja a Szolgáltatási partner részére.

Szolgáltatási partner: a Szolgáltatóval érvényes szerződéssel rendelkező pénzügyi vállalkozás, hitelintézet, biztosítási vagy más olyan egyéb tevékenységet végző vállalkozás, mely esetében távoli ügyfélazonosítás igénybevételére kerül sor.

Szolgáltatási szerződés: A Szolgáltató és a Szolgáltató Partner közötti, valamint a Szolgáltató és az Ügyfél közötti, az Ügyfél ügyleti képviselőre adott meghatalmazása alapján létrejött jogviszony, amelynek tárgya a fentiekben meghatározott Szolgáltatás.

Ügyfél: A Szolgáltatási partnerrel szerződéses viszonyba kerülő olyan természetes személy, és jogi személy, akivel kapcsolatban maga a Szolgáltatási partner, vagy a Szolgáltató, illetve utóbbi megbízásából annak alvállalkozója, a Comnica ID és a Comnica Sign szolgáltatások használatával ügyfél-átvilágítást, és akinek meghatalmazása alapján a Szolgáltató elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötést végez.

3. A Comnica Sign szolgáltatás tárgya

A jelen ÁKSZF célja, hogy szabályozza a Szolgáltató és az általa kifejlesztett Comnica ID távoli azonosításra alkalmas, auditált elektronikus hírközlési eszközhöz kapcsolódó Comnica Sign szolgáltatást (a továbbiakban: **„Comnica Sign Szolgáltatás”**) igénybe vevő Szolgáltatási partner, valamint a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejövő jogviszonyt.

Mivel a Comnica Sign Szolgáltatás a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: **„Pmt.”**) és 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 elektronikus ügyfél-átvilágítás végrehajtásának részletszabályairól szóló 29/2024. (VI. 24.) MNB rendelet alapján auditált elektronikus hírközlő eszköznek minősülő eszközön történik, így az ezen hírközlő eszközön tett nyilatkozat a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény 109. § (3) bekezdése alapján elektronikus magánokiratnak és így írásbeli nyilatkozatnak minősül.

A Szolgáltató szavatolja, hogy a nyújtott szolgáltatás alkalmas a rendeltetése szerinti célra és megfelel a jelen ÁKSZF szerinti követelményeknek.

A Szolgáltató szavatolja, hogy a Comnica ID és a Comnica Sign a saját fejlesztése és azon harmadik személynek nem áll fenn olyan joga, amely az Ügyfél vagy a Szolgáltatási partner Szolgáltatási szerződés szerinti jogait kizárná vagy korlátozná, továbbá a Comnica ID és a Comnica Sign a működését befolyásoló vírusoktól és rejtett programoktól mentes.

3.1. Személyazonosság ellenőrzése (Ügyfélazonosítás és ügyfél-átvilágítás)

A Pmt-ben meghatározott ügyfél-átvilágítási intézkedéseket a Szolgáltatási partner vagy a Comnica vagy egy erre a tevékenységre szerződött alvállalkozója, a Comnica ID auditált elektronikus hírközlő eszköz azonosításra szolgáló moduljai valamelyikének használatával elvégzi.

A Comnica Sign Szolgáltatás igénybevétele kizárólag olyan esetekben történhet, amikor az ügyfél-átvilágítási folyamat sikeresen megtörtént és az elektronikus úton történő szerződéskötéshez szükséges adattartalom sikeresen átadásra került a Comnica Sign rendszermoduljába. A Comnica Sign modul működéséhez szükséges minimális adattartalom a személyazonosság igazolására szolgáló hatósági igazolványban foglalt

adatok, az igazolvány érvényességi ideje és a kétfaktoros azonosításhoz szükséges – előzetesen ellenőrzött – e-mail cím és telefonszám.

3.2. A Comnica Sign Szolgáltatás működése, folyamata

A Szolgáltatási partner garantálja, hogy az Ügyfél személyazonosságának ellenőrzése minden esetben a Comnica ID auditált elektronikus hírközlő eszközzel történik.

Az elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötés megkezdését megelőzően az Ügyfélnek megkerülhetetlen módon bemutatásra és rendelkezésre bocsátásra kerülnek az alábbi dokumentumok:

- Általános Szerződési Feltételek
- Általános Kiegészítő Szerződési Feltételek
- Ügyleti képviselőre szóló meghatalmazás – az elektronikus úton tett jognyilatkozat aláírására és hitelesítésére
- Comnica Adatkezelési tájékoztató
- Szolgáltatási partner adatkezelési tájékoztatója

Az elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötés folyamata kizárólag a fenti dokumentumok Ügyfél általi letöltése és elfogadása esetén kezdhető el.

3.3. Az elektronikus úton történő jognyilatkozattétel / szerződéskötés menete részletesen

Az Ügyfél általi folyamat:

1. Az Ügyfél belép a Comnica ID (auditált elektronikus hírközlő eszköz) folyamatába és elfogadja a szolgáltatásra vonatkozó - kikerülhetetlen módon elhelyezett – feltételeket és nyilatkozatokat. A szükséges feltételek és nyilatkozatok tartalmazzák a jelen ÁKSZF-et és az elektronikus úton tett jognyilatkozat aláírására vonatkozó meghatalmazást, amely alapján a Szolgáltató az Ügyfél meghatalmazása alapján elektronikus aláírással látja el az Ügyfél által tett jognyilatkozatot. A szükséges feltételek, nyilatkozatok lementése és elfogadása nélkül a folyamat nem folytatható.
2. Az elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötéshez a Comnica ID ügyfél-átvilágítási folyamata kiegészül a Comnica Sign folyamattal. Az ügyfél-átvilágítási folyamattól függően a Comnica Sign folyamatot az Ügyfél vagy a Comnica ID ügyfélfolyamat végén, vagy a Comnica ID ügyfélfolyamatot követő sikeres humán ellenőrzést követően végzi el.
3. Az elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötés kizárólag akkor történik meg, ha az ügyfél-átvilágítási folyamat sikeres.
4. Erős ügyfél-hitelesítés: amennyiben a Comnica Sign folyamat az ügyfél-átvilágítás humán ellenőrzése után történik, akkor a Szolgáltató erős ügyfél-hitelesítést (kétfaktoros autentikációt) követel meg, ez alapján legalább két tényezőre van szükség (E-mail, SMS) a hitelesítéshez.
5. A Comnica Sign folyamat során történik az elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötés tárgyát képező dokumentum megkerülhetetlen módon történő bemutatása, melynek során az Ügyfél számára kötelező a dokumentum képernyőn történő végiggörgetése és ezt követően, az „Aláírás” gomb egyértelmű kattintása esetén valósul meg az elektronikus úton történő szerződéskötés vagy annak Ügyfél általi kezdeményezése.
6. Az Ügyfél az ügyleti képviselőre szóló meghatalmazással meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy helyette és nevében eljárva – a Comnica Minősített Tanúsítványa segítségével – a PDF dokumentumot saját elektronikus aláírásával és minősített időbélyegzőjével ellátva, RSA algoritmussal aláírja.

7. A Szolgáltató az Ügyfél által az „Aláírás” gombra történő kattintáskor - az aláírás időpontjának későbbi hiteles igazolásához - Hiteles Időbélyeg Szolgáltatótól származó időbélyeget helyez az Aláírt dokumentumba, amelynek eredményeként előáll az Aláírt dokumentum és a hozzá kapcsolódó adatcsomag.
8. A Szolgáltató a hosszú távú ellenőrizhetőség (LTV) érdekében az online tanúsítványállapot-szolgáltatástól (OCSP) kapott választ is csatolja az aláíráshoz, a PAdES előírásainak megfelelően. Az aláírásnak vizuális megjelenítése a dokumentumban nincs, csak a PDF objektum aláírásmezőit használja fel. Az aláíráshoz a Szolgáltató jelen dokumentum készítésekor SHA-512 hash algoritmust használ. Az aláírás Name mezőjébe belefoglalja az Ügyfél nevét, a Reason mezőjébe pedig belefoglalja az azonosítás egyedi azonosítóját, melynek segítségével az Ügyfélazonosítás a jövőben bármikor a Comnica vagy a Szolgáltatási partner segítségével ellenőrizhető. Ezzel a módszerrel a PDF fájlra több aláírást is el lehet helyezni.
9. A Szolgáltató az Ügyfél helyett és nevében aláírt dokumentumot az Ügyfél számára letölthetővé teszi, valamint az aláírt dokumentumot és a teljes kapcsolódó adatcsomagot biztonságos csatornán átadja a Szolgáltatási partner számára.

3.4. Archiválás és tárolás

Az elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötés folyamata során keletkező aláírt dokumentumot és a kapcsolódó adatcsomagot a Szolgáltató megfelelő belső eljárásrendek alapján megőrzi, archiválja, majd a jogszabályok által meghatározott tárolási idő elteltével azokat törli.

3.5. Az Ügyfél kötelezettségei a Szolgáltatás használata során

3.5.1. Az Ügyfél díjfizetési kötelezettsége

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételére díjmentesen jogosult.

3.5.2. Az Ügyfél kötelezettsége a jogszabályok ismeretére és helyes alkalmazására

Az Ügyfél a rendszert rendeltetése szerint, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával, saját működési körében és kizárólag a jelen ÁKSZF-ben meghatározott feltételek mellett és korlátozásokkal jogosult használni. A rendeltetés- vagy jogszabályellenes használat súlyos szerződésszegésnek minősül, mely esetben a Szolgáltató jogosult a Comnica Sign Szolgáltatás teljesítésére vonatkozó Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani.

3.5.3. Az Ügyfél feladatai a biztonságos üzemeltetés biztosításához

A biztonságos üzemeltetés fontos része a kártékony programok - vírusok, trójai programok, kémprogramok, stb. - elleni védekezés. Az Ügyfél köteles gondoskodni a saját berendezéseinek vírus- és kártékony program-mentes működtetéséről. A Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik a kártékony programok miatt bekövetkezett károkért, amely a rendszer használatához szükséges ügyféloldali berendezéseken következik be.

3.5.4. Az Ügyfél kártalanítási kötelezettsége

A Szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél elfogadja, hogy a Szolgáltatót, annak leányvállalatait, valamint minden tisztségviselőjét, vezetőjét, alkalmazottját, meghatalmazottját és megbízottját kártalanítja, illetve mentesíti minden olyan igény, költség (beleértve az ügyvédi díjakat és költségeket), kár, veszteség és kötelezettség alól, amely az alábbiakkal vagy azokkal összefüggésben merül fel:

- a jelen ÁKSZF vagy az alkalmazandó jogszabályok megsértése,
- a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata vagy azzal való visszaélés.

3.6. A felelősség korlátozása

Az Ügyfél a Szolgáltatást kizárólag saját felelősségére használhatja.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az elektronikus úton történő írásbeli szerződéskötés tárgyát képező dokumentum tartalmi elemeiért. A dokumentum feltételei, kötelezettségei és jogosultságai kizárólag az Ügyfél és a Szolgáltatási partner vonatkozásában fejtenek ki joghatást.

A Szolgáltató nem felelős az Ügyfél által üzemeltetett eszközöknek bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való megfeleléséért, az ügyféloldali internethozzáférés működéséért, le- és feltöltési sebességéért vagy meghibásodásáért.

Az Ügyfél elfogadja, hogy a Szolgáltató semmiképpen nem vonható felelősségre az előre nem látható, közvetett, speciális, büntetésből fakadó vagy bárminemű egyéb kárért vagy veszteségért, illetve elmaradt haszonért, az üzletmenet megszakadásáért, számítógép-meghibásodásért, üzleti információ elvesztéséért vagy egyéb veszteségért, mely a Szolgáltatás használatából vagy használhatatlanságából ered.

A Szolgáltató megfelelő és ésszerű technikai és biztonsági intézkedéseket alkalmaz a Szolgáltatás biztonságának megőrzése érdekében, hogy a Szolgáltatást biztosító eszközök vírusoktól mentes, trójai programok vagy hasonló veszélyek ellen védett legyen és hibamentesen üzemeljen. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy rendszereit a mindenkor információbiztonsági ajánlásoknak és technológiai követelményeknek megfelelő technikai eszközökkel (mind fizikai, mind szoftveres eszközökkel) védje.

4. Ügyfélkapcsolat

4.1. Kapcsolattartás

Bármilyen értesítést, kommunikációt, amelyre a Felek között a jelen ÁKSZF alapjául szolgáló Szolgáltatási szerződés alapján kerül sor, írásba kell foglalni. Írásbeli közlésnek minősül a személyesen, elismervénnyel átvett dokumentum, tértivevényes küldeményként feladott postai levél, a futár 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 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.

4.2. Vis major

Egyik Fél sem felel jelen Szolgáltatási szerződésben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen szerződésben foglalt kivételektől eltekintve – azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, sükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei és ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben

vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják és ennek eredményeként végtelen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

5. Adatvédelem

A személyes adatokat a Szolgáltató a hatályos adatvédelmi szabályok, így különösen az EU 2016/679-es általános adatvédelmi rendelete, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény rendelkezései alapján kezeli.

Az Ügyfél a nyilvánosan elérhető Adatkezelési tájékoztató (<https://comnica.hu/adatkezelesi-tajekoztato/>) és a jelen ÁKSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kezeli. A Szolgáltató jogosult a szerződésben foglalt szolgáltatások ellátása, a vállalásainak teljesítése, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzése céljából az Ügyfél személyi és egyéb adataira vonatkozóan elektronikus úton dokumentumokat bekérni, ellenőrizni és tárolni.

6. Titoktartás

Az Felek a tudomásukra jutó üzleti titkot, személyes adatokat, továbbá a banktitoknak, biztosítási titoknak, értékpapírtitoknak és pénztártitoknak minősülő adatokat, illetve az egyéb ágazati jogszabályok alapján titoknak minősített adatokat a vonatkozó jogszabályokra és a jelen ÁKSZF-ben 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.

7. Panaszkezelés

A Felek minden vitás kérdést megkísérelnek békés úton, a másik fél jogos érdekének figyelembevételével rendezni.

A panaszok benyújtása postai levélben vagy elektronikus levélben lehetséges az 1.2-es pontban meghatározott elérhetőségeken. A panaszokat a Szolgáltató kivizsgálja és a beérkezéstől számított 30 napon belül írásos választ küld a panasz elfogadásáról vagy elutasításáról.

8. Vegyes rendelkezések

Az ÁKSZF Magyarország és az Európai Unió jogszabályai alapján készült. Bármely, az ÁKSZF-ben nem szabályozott kérdésre Magyarország és az Európai Unió jogszabályai irányadók.

Az Ügyfél és a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az Ügyfél jogviszonyból származó igényeinek elévülési ideje egy (1) év.

Amennyiben a jelen ÁKSZF-ben foglalt valamely rendelkezés érvénytelen lenne vagy azzá válna, az az ÁKSZF egészére nem hat ki. Az érvénytelen rész helyébe a tartalom szerint a szerződéses céloknak leginkább megfelelő, hozzá legközelebb eső jogszabályi rendelkezés lép.