

**A FACEKOM KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG****ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

Hatályos: 2022. október 24-től

**1. Hatály**

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF” vagy „Általános Szerződési Feltételek”) hatálya a FaceKom Kft. (Székhely: 1052 Budapest, Deák Ferenc tér 3., Cégjegyzékszám: 01-09-962028, Adószám: 23362840-2-43) által az ügyfelei részére az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól 2015. évi CCXXII. törvény alapján nyújtott bizalmi szolgáltatásra terjed ki.

A jelen Általános Szerződési Feltételek a FaceKom Kft. (továbbiakban „Szolgáltató” vagy „FaceKom”) és az Ügyfél között létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazza, amelyek mind a Szolgáltatóra, mind az Ügyfélre nézve külön kikötés nélkül is kötelezők.

A Szolgáltató és az Ügyfél között a Bizalmi szolgáltatás igénybevételével jelen Általános Szerződési Feltételek alapján szerződés jön létre. A Szerződés tárgya az eIDAS 3. cikk 16. a) pontja szerinti következő nem minősített bizalmi szolgáltatására vonatkozik: elektronikus aláírás elhelyezése.

A szerződéssel kapcsolatosan az Általános Szerződési Feltételekben, valamint a Magyarország vonatkozó jogszabályaiban – így különösen a Ptk.-ban, a E-ügyintézési törvényben, és az ahhoz kapcsolódó más hatályos jogszabályokban és rendelkezésekben – foglaltak az irányadók.

**2. Definíciók**

**Aláírási csomag:** az Ügyfél általi elektronikus aláírási folyamatot reprezentáló adatcsomag amely tartalmazza az aláírási folyamat összes releváns lépésének egyértelműen megfigyelhető, az Alkalmazás és a Szolgáltató között zajlott, a teljes aláírási folyamatra

kiterjedő kommunikációt és köztes adatállományt, többek között a Felkínált Dokumentumot, az Aláírt Dokumentumot, az aláírási folyamat közben időbélyegeket úgy, hogy ezek alapján az elektronikus aláírás létrejöttének és elhelyezésének a folyamata, a Dokumentumok tartalmi egyezősége egyértelműen és hitelt érdemlően ellenőrizhető.

**Aláírt dokumentum:** az a Dokumentum, amelyen az Ügyfél elektronikus aláírása elhelyezésre került.

**Bizalmi szolgáltatás:** az eIDAS Rendelet 3. cikk 16. pontja szerinti szolgáltatás.

**Bizalmi Szolgáltatási rend:** olyan szabálygyűjtemény, amelyben egy bizalmi szolgáltató, igénybe vevő vagy más személy valamely bizalmi szolgáltatás használatának feltételeit írja elő igénybe vevők valamely közös biztonsági követelményekkel rendelkező csoportja vagy meghatározott alkalmazások számára.

**Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat:** a bizalmi szolgáltató nyilatkozata az egyes bizalmi szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan alkalmazott részletes eljárási vagy más működési követelményekről.

**Bizalmi szolgáltatási ügyfél:** a bizalmi szolgáltatóval szolgáltatási szerződést kötő személy.

**Bizalmi szolgáltató:** az eIDAS Rendelet 3. cikk 19. pontja szerinti bizalmi szolgáltató.

**Elektronikus azonosítás:** az eIDAS Rendelet 3. cikk 1. pontjában meghatározott folyamat.

**Fokozott biztonságú elektronikus aláírás:** az eIDAS Rendelet 3. cikkének 11. pontja szerinti aláírás.

**Partner:** a szolgáltatóval szerződésben álló pénzügyi vállalkozás, hitelintézet, pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, biztosító, aki az Ügyfelek számára felkínálja a Szolgáltatást.

**Természetes személy:** nem gazdálkodó szervezetként eljáró, a polgári törvénykönyvről szóló törvény szerinti természetes személy.

**FaceKom Kft.:** FaceKom Korlátolt Felelősségű Társaság, mint bizalmi szolgáltató (eIDAS Rendelet 3.cikk 19.).

**Munkanap:** adott hét hétköznapjai, kivéve, ha azok munkaszüneti napra esnek, illetve a Pénzügyminiszter PM rendeletében meghatározott, adott tárgyévre vonatkozó áthelyezett munkanapok.

**Ügyfél:** az a természetes személy, aki a FaceKom Kft.-vel, mint bizalmi szolgáltatóval szerződést köt bizalmi szolgáltatás igénybevételére.

### **3. Bizalmi szolgáltatás - elektronikus aláírás elhelyezése**

#### **3.1. Személyazonosság ellenőrzése**

A Partner a saját rendszerében végrehajtja a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvényben (továbbiakban „Pmt.”) meghatározott ügyfél-átvilágítási intézkedéseket az általa üzemeltetett - általában FaceKom VideoChat típusú - auditált elektronikus hírközlő eszközzel. Amennyiben az ügyfél-átvilágítási intézkedés sikeres volt, úgy a Partner a Szolgáltató informatikai integrációján keresztül, biztonságos csatornán a Szolgáltató informatikai rendszerébe átadásra kerülnek a következő információk:

- i) Ügyfél személyazonosság igazolására használt hatósági igazolványban foglalt adatai, az igazolvány érvényességi ideje és száma;
- ii) Az ügyfél-átvilágítás adatai és az ügyfél-átvilágítás eredménye;

iii) Ügyfél azonosítására használt adata (felhasználóneve) a Partner informatikai rendszerében;

iv) Ügyfél második faktoros azonosításra használt az ügyfél-átvilágítás alatt validált csatornájának azonosítója (telefonszám).

#### **3.2. Az elektronikus aláírás létrejöttének és elhelyezésének folyamata**

A Szolgáltató az Ügyfél személyazonosságának ellenőrzésére a Partner, mint harmadik fél által végzett 26/2020. MNB rendeletnek megfelelő, pozitív eredménnyel zárult ügyfél-átvilágítását fogadja el és veszi át. Melynek része a személyazonosító okmányok Pmt. szerinti ellenőrzése, illetve az abban foglalt adatok rögzítése és adatigénylésre jogosult nyilvántartás alapján való ellenőrzése.

A Szolgáltatás igénybevételéhez az Ügyfélnek a Szolgáltató rendszerébe történő belépését követően - a bizalmi szolgáltatás megkezdését megelőzően - a visszakereshetőség biztosításával el kell fogadnia a következőket:

- i) Az aktuális Általános Szerződési Feltételeket;
- ii) Az aktuális Adatkezelési Tájékoztatót;
- iii) Az aktuális Bizalmi Szolgáltatási Rend-et.

Ezen nyilatkozatok megtételével az Ügyfél a Szolgáltatóval szolgáltatási szerződést köt bizalmi szolgáltatás nyújtására. A Szolgáltató bizalmi szolgáltatást képviselőt ellátó személynek nem nyújt.

#### **3.3. Ügyfél oldali aláírás**

Az aláírás és annak menete egy összetett, több lépéses folyamat, ami az Ügyfél Applikációja és a Szolgáltató szervere között zajlik.

Az Aláírási folyamat három fázisból áll, melyek a következők:

- i) M1: Első, aláírással kapcsolatos üzenetküldés az Applikáció és a Szolgáltató szervere között;
- ii) Kétfaktoros autentikáció;

iii) M2: Második, aláírással kapcsolatos üzenetküldés az Applikáció és a Szolgáltató szervere között;

Az aláírási folyamat csak akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél végigolvasta (kötelezően végig görgette) a Felkínált Dokumentumot. Ezután aktiválódik az "Aláírás gomb", aminek megnyomásával elkezdődik az aláírási folyamat.

Az első fázis során Ügyfél Applikációja egy aszimmetrikus kulcspárt RSA-2048 algoritmusnak megfelelő "publikus" és "privát" kulcspárt generál.

A második fázis során megtörténik a kétfaktoros autentikáció. A Szolgáltatói oldal szervere fogadja az első fázisban generált üzenetet, és generál egy verifikációs kódot, amit SMS-ben kiküld az Ügyfél előzőleg a Partner által ellenőrzött telefonszámára.

Az Ügyfél az Applikáción keresztül a kétfaktoros autentikációs képernyőn megadja a következő autentikációs adatokat:

- i) Az Ügyfél Partner rendszerében használt felhasználóneve;
- ii) Az Ügyfél Partner rendszerében használt jelszava;
- iii) Az SMS-ben kapott verifikációs kód (TOKEN).

Az applikáció HTTPS titkosított csatornán elküldi az autentikációs adatokat a Szolgáltató szerverének ellenőrzésre. A Szolgáltató ellenőrzi TOKEN az adott ügylethez való megfelelését, valamint a Partner rendszerében biztonságos csatornán keresztül ellenőrzi a felhasználónév és jelszó egymáshoz tartozását és a felhasználói fiók érvényességét. Esetleges elgépelés esetén az Ügyfélnek lehetősége van újra próbálkozni a TOKEN lejáratí idejéig. Sikeres ellenőrzés után az Applikáció folytatja az aláírási folyamatot.

A harmadik fázis során az applikáció előállítja az ügyfél aláírásának törzset alkotó - a Szolgáltatási Rendben részletezett - struktúrát. Ezt követően a Szolgáltatási Rendben

részletezettek szerint megtörténik a második, aláírással kapcsolatos üzenetküldés, időbélyegzés.

### **3.4. Aláírás ellenőrzése**

A Szolgáltató elvégzi az Ügyfél aláírásának ellenőrzését a Szolgáltatási Rendben szabályozott módon.

### **3.5. Szolgáltató általi véglegesítés**

A Szolgáltató a Felkínált Dokumentum alapján - azt változatlanul felhasználva - létrehozza az Aláírt Dokumentumot, amit a Szolgáltató számára a saját nevére előzőleg kiállított, érvényes, minősített elektronikus bélyegző tanúsítvánnyal bélyegez és minősített időbélyeggel látja el, amely aláírásnál a vizuális reprezentáció részeként feltüntetve az ügyfél nevét, felhasználónevét, az aláírás pontos időpontját, valamint a JSON aláírás hash értékét. Ezt követően a Szolgáltató az Applikáción keresztül:

- i) Felajánlja letöltésre az Aláírt Dokumentumot és ennek letöltését naplózza.
- ii) Letölti az Ügyfél eszközére az Aláírási Csomagot, így a folyamat összes lépése és azok ellenőrzése az Ügyfél számára is elvégezhető.

Fenti lépéssel véget ért az elektronikus aláírás létrejöttének és elhelyezésének folyamata.

### **3.6. Archiválás és tárolás**

3.6.1. Amennyiben az Ügyfél az Applikáción keresztül igénybe veszi a Szolgáltatást akkor az Ügyfél Applikációt futtató informatikai eszközére az Aláírási Csomag kerül letöltésre.

3.6.2. A jogszabályi követelményeknek megfelelően az elektronikus aláírási folyamat során keletkező Aláírási Csomagot a Szolgáltató köteles megőrizni és a megfelelő belső eljárásrendek alapján archiválni, illetve a jogszabályok által meghatározott tárolási idő elteltével azokat fizikailag is törölni.

3.6.3. A Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatással kapcsolatban keletkezett vagy megszerzett adatokat a jogszabályokban -

különösen a pénzügyi, adatkezelési és könyvelési jogszabályokban - előírt kötelező megőrzési idő elteltével köteles törölni.

3.6.4. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató nem nyújt minősített bizalmi szolgáltatást, illetve, hogy a jelen Szolgáltatási Rend szerinti Szolgáltatás keretében nem kerül sor tanúsítvány kibocsátásra, az E-ügyintézési tv. 84. § szerinti 10 éves megőrzési időt nem általánosan, csak a jelen Szolgáltatási Rend és a szolgáltatási szabályzat 5.3. pontjában körülírt napló-komponensek esetén köteles alkalmazni.

#### **4. Ellenzolgáltatás**

A Szolgáltató Szolgáltatást az Ügyfél részére díjmentesen nyújtja.

#### **5. Felelősség**

Az Ügyfél köteles az Applikációt a Szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni, és minden tőle elvárható intézkedést megtenni a biztonsági előírások betartása érdekében, különösen az általa használt informatikai végpontok védelmét érintően. Az Ügyfél által bárkinek okozott kárért az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik.

#### **6. Tájékoztatás és kapcsolattartás**

A szerződés és a kapcsolattartás nyelve a magyar. A hatályos Általános Szerződési Feltételeket, a Bizalmi Szolgáltatási Rendet, az Adatkezelési Tájékoztatót és mindezek módosításait a Szolgáltató a Szolgáltatást igénybevételét megelőzően a Ügyfél részére elérhetővé teszi, a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően elfogadtatja. A Szolgáltató a weboldalán ezeket a dokumentumokat mindenki számára elérhetővé teszi úgy, hogy a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését garantálja.

#### **7. Panaszkezelés**

7.1. A Szolgáltatóval, valamint a Szolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszok írásban az alábbi módokon nyújthatók be:

- elektronikus levélben az [ugyfelszolgalat@facekom.net](mailto:ugyfelszolgalat@facekom.net) e-mail címre megküldve;

7.2. Az Ügyfél panaszát a FaceKom kivizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontjáról és intézkedéseiről (indokolással ellátva) írásban tájékoztatja az Ügyfelet a panasz beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, és az abban foglaltaknak eleget tesz.

7.3. A panasz elutasítása esetén az Ügyfél jogosult az illetékes békéltető testülethez fordulni, illetve a felügyeletet ellátó Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz.

7.4. A Szolgáltató panaszkezelési eljárásának részletes szabályait a FaceKom Kft. Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely a <https://bizalmiszolgalatas.facekom.net> oldalon érhető el.

#### **8. Megszűnés**

8.1. Amennyiben a Szolgáltató a jelen Szolgáltatási Szabályzat tárgyát képező szolgáltatási tevékenységével fel kíván hagyni, erről a döntéséről legkésőbb a tevékenység megszüntetésekor értesíti az Ügyfeleket és a Bizalmi Felügyeletet az E-ügyintézési törvény 88. § (1) bekezdésének megfelelően. Amennyiben a Szolgáltató ellen megszüntetési eljárás indult, a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja a Bizalmi Felügyeletet az E-ügyintézési törvény 89. § (4) bekezdésének megfelelően.

8.2. A Szolgáltató a jelen ÁSZF tárgyát képező szolgáltatási tevékenység beszüntetésekor teljeskörű biztonsági mentést készít az informatikai rendszereiben foglalt, a jelen Szolgáltatási Szabályzat tárgyát képező szolgáltatási tevékenységgel összefüggő adatairól. A Szolgáltató a mentett adatállományokat védi a jogosulatlan módosítástól, és biztosítja, hogy az adatállomány tartalmához jogosulatlan személy nem férhet hozzá. A Szolgáltató biztosítja, hogy az adatok a megőrzési időn belül az arra jogosult személyek számára

hozzáférhetőek és értelmezhetőek legyenek a 24/2016 BM rendelet 7. §-ának megfelelően.

8.3. Abban az esetben, ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF tárgyát képező bizalmi szolgáltatási tevékenység nyújtását megszünteti,

i) de a jelen Szabályzatban foglalt bizalmi szolgáltatási tevékenység nyújtásának megszüntetése után más bizalmi szolgáltatás nyújtását továbbra is folytatja: a Szolgáltató gondoskodik a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó, megszüntetni kívánt bizalmi szolgáltatással összefüggő, a nyilvánosság számára elérhető nyilvántartásainak folyamatos elérhetőségéről, az E-ügyintézési törvény 88. § (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően;

ii) és a továbbiakban nem kíván bizalmi szolgáltatást nyújtani: a szolgáltatás megszüntetéséről az ügyfelek és a Bizalmi Felügyelet részére megküldött értesítésben megjelöli azt a bizalmi szolgáltatót, amely biztosítja a jelen szolgáltatási szabályzat hatálya alá tartozó, megszüntetni kívánt bizalmi szolgáltatással összefüggő, a nyilvánosság számára elérhető nyilvántartásaihoz való hozzáférést. Ebben az esetben a Szolgáltató gondoskodik a hozzáférési kötelezettség alá eső nyilvántartási adatok átvevő bizalmi szolgáltatónak történő átadásáról az E-ügyintézési törvény 88.§ (3) és (6) bekezdésének megfelelően.

8.4. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató nem bocsájt ki sem minősített, sem pedig nem minősített tanúsítványt, ezért a kifejezetten a tanúsítványokhoz kapcsolódó, az E-ügyintézési törvény 88.§ és 89. §-ban előírt értesítési, adatátadási és egyéb kötelezettségek a Szolgáltatóra nem alkalmazandók.

## 9. Biztosítási fedezet

A Szolgáltató rendelkezik olyan felelősségbiztosítással, amely kiterjed a Szolgáltató által nyújtott bizalmi Szolgáltatással összefüggésben okozott alábbi károkra és költségekre:

a) a bizalmi szolgáltatási ügyfélnek a bizalmi szolgáltatási szerződés megszűnésével összefüggésben okozott károkra,

b) a bizalmi szolgáltatási ügyfélnek és harmadik személynek szerződésen kívüli okozott károkra,

c) az E-ügyintézési tv. 88. §-ában foglalt kötelezettségek nem teljesítése miatt a bizalmi felügyeletnél felmerült, az E-ügyintézési tv. 89. §-a szerinti költségekre, és

d) az eIDAS Rendelet 17. cikk (4) bekezdés e) pontja alapján a bizalmi felügyelet által felkért megfelelésért értékelő szervek eljárásának költségeire, ha azt a bizalmi felügyelet eljárási költségként érvényesíti.

## 10. Adatvédelem

10.1. A Szolgáltató és az Ügyfél az egymással való kapcsolatukra és a másik Félre vonatkozó, az üzleti kapcsolat során tudomásukra jutott nem nyilvános információkat kötelesek bizalmasan kezelni.

10.2. A Szolgáltató az Ügyfél személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok, így az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, általános adatvédelemről szóló rendelete és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Szolgáltató az Ügyfél részére a Szolgáltató honlapján közzétett Adatkezelési tájékoztatóban ad tájékoztatást az adatkezelés részleteiről.

10.3. Az Ügyfél mind a jelen Szolgáltatás igénybevételének kezdeményezésével, mind a jelen ÁSZF megkötésével tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatás előkészítése, a igénybevétele, annak teljesítése során a Szolgáltató tudomására jutott személyes adatait a Szolgáltató az Adatkezelési tájékoztatóban leírtak szerint nyilvántartsa, kezelje, feldolgozza, továbbítsa.

10.4. A Szolgáltató rendelkezik adatkezelési tájékoztatóval mely nyilvános dokumentum, és

elérhető a Szolgáltató internetes honlapján. Ezen dokumentum magába foglalja a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét, az adatkezelés célját továbbá az érintettet megillető jogokat.

10.5. Az Ügyfél elfogadja, hogy a Szolgáltató jogosult az Ügyféltől a szerződésekben foglalt szolgáltatások ellátása, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzése, a Szolgáltató vállalásainak teljesítése céljából az Ügyfél személyi és egyéb adataira vonatkozó tájékoztatást és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat elektronikus úton bekérni, ellenőrizni és tárolni.

### **11. Karbantartása, hibajavítása, fejlesztés**

11.1. A Szolgáltató fenntartja a jogot a Bizalmi Szolgáltatási rendszer karbantartására, fejlesztésére, és ezzel összefüggésben a Szolgáltatás elérhetőségét és annak körét korlátozza vagy szüneteltesse. Az ilyen jellegű korlátozás vagy szünetelés mértéke nem haladhatja meg az adott naptári napon a 3 óra időtartamot. A Szolgáltató törekszik a tervezett karbantartását, fejlesztését olyan időpontban elvégezni, hogy azzal az Ügyfelek által igénybe vehető Szolgáltatást, annak elérhetőségét és körét a lehető legkisebb módon és mértékben korlátozza vagy akadályozza.

11.2. A Szolgáltatásban felmerülő hiba esetén a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz a hiba elhárítása érdekében. Amennyiben a karbantartás vagy fejlesztés előre tervezett módon történik, a Szolgáltató előre tájékoztatja az Ügyfelet a szünetelés várható időtartamáról a bizalmi szolgáltatás weboldalán

(<https://bizalmiszolgáltatás.facekom.net>).

Amennyiben a karbantartás vagy fejlesztés előre nem tervezhető okból és módon történik, a Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy azonnal tájékoztassa az Ügyfelet a szünetelésről és annak várható időtartamáról.

11.3. A Szolgáltató nem felel az internet rendellenes működéséből adódó hibáért, a

Szolgáltatás ebből eredő szünetelésért vagy korlátozásáért.

### **12. Vegyes rendelkezések**

12.1. A Szolgáltató tevékenységét a mindenkor hatályos magyar és egyes Uniós jogszabályoknak megfelelően végzi. A Szolgáltató szerződéseire és szabályzataira, azok teljesítésére a magyar jog az irányadó, s azok a magyar jog szerint értelmezendők.

12.2. A Szolgáltató és az Ügyfél a szerződéses kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve egymás érdekeit figyelembe véve kötelesek eljárni. A Felek a Szolgáltatás igénybevételekor és annak hatálya alatt együttműködni kötelesek, és figyelemmel kell lenniük egymás jogos érdekeire. A Feleknek a szerződéskötést megelőzően és a Szerződés hatálya alatt is tájékoztatniuk kell egymást minden lényeges körülményről.

12.3. A Szolgáltató és ügyfelei a Szolgáltatással összefüggő vitáikat mindenkor megkísérlik békés úton – peren kívül – tárgyalások útján rendezni.

12.4. Az Ügyfél a jelen Szabályzatban meghatározott Szolgáltatással összefüggő panasz vagy jogvita esetén az Ügyfél békéltető testülethez vagy az illetékes bírósághoz fordulhat. Felek a köztük lévő vitás kérdéseket megkísérlik békés tárgyalás útján rendezni, ennek sikertelensége esetén fordulhatnak az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz.

12.5. Amennyiben a Szolgáltató nem érvényesít azonnal valamely őt a Szerződés vagy jogszabály alapján megillető jogot, vagy ilyen jog gyakorlásával késlekedik, vagy azokat csak részben gyakorolja, ez nem jelenti azt, hogy a Szolgáltató erről a jogáról lemond.

12.6. Ha a jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezése jogellenes, érvénytelen vagy végrehajthatatlan, vagy azzá válik, az a többi rendelkezés jogszerűségét, érvényességét vagy végrehajthatóságát nem befolyásolja, és nem akadályozza.