

**Microsec zrt.**

**Web-Szignó  
Általános Szerződési Feltételek**

**ver. 1.4**

**Hatálybalépés: 2021. november 1.**



|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| Verzió                     | 1.4             |
| Első verzió hatálybalépése | 2018.07.01.     |
| Biztonsági besorolás       | NYILVÁNOS       |
| Jóváhagyta                 | Vanczák Gergely |
| Jóváhagyás dátuma          | 2021.10.26.     |
| Hatálybalépés dátuma       | 2021.11.01.     |

## Változáskövetés

| Verzió | A változás leírása   | Hatálybalépés |
|--------|--|---------------|
| 1.1    | Első verzió.   | 2018.07.01.   |
| 1.2    | Cím módosítás.   | 2019.01.01.   |
| 1.3    | Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételek változása, díjak és fizetési feltételek fejezet hatályon kívül helyezése (prémium funkciók megrendelésének változása), adminisztratív jellegű módosítások, kisebb pontosítások. | 2021.04.30.   |
| 1.4    | Időbélyegző szolgáltatás igénybevétele alapfeltétel.   | 2021.11.01.   |

© 2021, Microsec zrt. - Minden jog fenntartva

**Tartalomjegyzék**

|   |    |
|---|----|
| ▪ A Szolgáltató adatai, elérhetősége  | 6  |
| 1.1 A Szolgáltató neve, címe  | 6  |
| 1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége   | 6  |
| 1.3 A Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójának elérhetősége                                  | 7  |
| 2 Az ÁSZF célja, hatálya és közzététele   | 7  |
| 2.1 Az ÁSZF célja   | 7  |
| 2.2 Hatály  | 7  |
| 2.3 A Szolgáltatás jogszabályi háttere  | 8  |
| 2.4 Közzététel  | 9  |
| 3 Szerződés létrejötte  | 9  |
| 3.1 Szerződéskötés menete   | 9  |
| 3.2 Elektronikus úton történő szerződéskötés az ÁSZF elfogadása útján                         | 10 |
| 4 A Szolgáltatás leírása és igénybe vételének feltételei                                      | 11 |
| 4.1 A Szolgáltatás leírása  | 11 |
| 4.2 A Szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei                                      | 12 |
| 4.3 A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei, regisztráció a Szolgáltatásra  | 13 |
| 5 Szolgáltatási időszak, rendelkezésre állás  | 13 |
| 5.1 Szolgáltatási időszak   | 13 |
| 5.2 A Szolgáltatás rendelkezésre állása   | 14 |
| 6 A Felek felelőssége, jogai és kötelezettségei   | 14 |
| 6.1 A Szolgáltató jogai és kötelességei   | 14 |
| 6.2 A Szolgáltató felelőssége   | 15 |
| 6.3 A Felhasználó jogai és kötelességei   | 16 |
| 7 Díjak és fizetési feltételek  | 17 |
| 8 A Szerződés módosítása, megszűnése  | 17 |
| 8.1 Az ÁSZF módosítása  | 17 |
| 8.2 Rendes felmondás  | 18 |
| 8.3 Rendkívüli felmondás  | 18 |
| 8.4 A Web-Szignó felületén elhelyezett dokumentumok kezelése a Szerződés megszűnését követően | 18 |

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 9   | Adatfeldolgozással kapcsolatos rendelkezések  | 19 |
| 9.1 | Adatfeldolgozás a Felhasználó által a Szolgáltatás felületére feltöltött dokumentumokban szereplő személyes adatok vonatkozásában | 19 |
| 9.2 | Megállapodás adatfeldolgozás feltételeiről a GDPR alapján   | 19 |
| 10  | A Felhasználói támogatás feltételei, valamint a bejelentések, panaszok kezelésének rendje   | 24 |
| 11  | Fogyasztókra vonatkozó speciális szabályok  | 25 |
| 12  | Alkalmazandó jog, jogviták kezelése   | 26 |

## ▪ A Szolgáltató adatai, elérhetősége

### 1.1 A Szolgáltató neve, címe

|                |  |
|----------------|--|
| Név            | Microsec Számítástechnikai Fejlesztő<br>zártkörűen működő Részvénytársaság   |
| Cégjegyzékszám | 01-10-047218<br>(nyilvántartja: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága)  |
| Székhely       | 1033 Budapest, Ángel Sanz Briz út 13.  |
| Telefonszám    | (+36-1) 505-4444   |
| Telefax szám   | (+36-1) 505-4445   |
| Weboldal       | <a href="https://www.microsec.hu">https://www.microsec.hu</a> , <a href="https://www.e-szigno.hu">https://www.e-szigno.hu</a> ,<br><a href="https://web-szigno.com/">https://web-szigno.com/</a> |

### 1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége

A felhasználói panaszok bejelentése az alábbi elérhetőségeken és módon történhet:

|  |   |
|--|---|
| Ügyfélszolgálati iroda címe<br>(panaszok bejelentésének helye) | 1033 Budapest, Ángel Sanz Briz út 13.   |
| Ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje                     | munkanapokon 8:30-16:30 között  |
| Ügyfélszolgálati iroda e-mail címe                             | info@e-szigno.hu  |
| Ügyfélszolgálati iroda telefonszáma                            | (+36-1) 505-4444  |
| Illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség                        | Budapest Főváros Kormányhivatala<br>Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>1051 Budapest, Sas u.19.<br>Telefonszám: +36-1 450-2598<br>E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu |

1.2.1 A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a Szolgáltató oldalán felmerülő adminisztratív, munkaszervezési vagy egyéb okokból kifolyólag – évente maximum 3 munkanap erejéig – ne legyen elérhető a telefonos ügyfélszolgálat. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetetlenségéről a Microsec a felhasználókat a honlapján keresztül értesíti, amennyiben az elérhetetlenség előre látható, legalább 1

munkanappal előre.

### **1.3 A Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójának elérhetősége**

1.3.1 Az (alábbiakban definiált) Infotv.-ben, illetve GDPR-ban előírt, adatkezelésre vonatkozó tájékoztatásokat a Web-Szignó szolgáltatót üzemeltető Microsec zrt. Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza, amely a Microsec zrt. weboldalán tekinthető meg (<https://e-szigno.hu/adatkezelesi-tajekoztato.html>). A szolgáltatás igénybevétele előtt, a regisztráció során (az alábbi 2.1 pontban definiált) Felhasználó nyilatkozik, hogy a Microsec zrt. Adatkezelési Tájékoztatóját megismerte és az adatkezelésekhez kifejezetten hozzájárul.

## **2 Az ÁSZF célja, hatálya és közzététele**

### **2.1 Az ÁSZF célja**

2.1.1 Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) célja a Web-Szignó szolgáltatót (továbbiakban: Szolgáltatás) nyújtó Microsec zrt. (továbbiakban: Szolgáltató) és a Szolgáltatást megrendelő fél valamint a Szolgáltatást igénybe vevő fél (továbbiakban együttesen: Felhasználó) közötti jogviszony részletes szabályozása.

### **2.2 Hatály**

#### **2.2.1 Személyi hatály**

2.2.1.1 Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatást megrendelő és / vagy igénybe vevő Felhasználóra (akár természetes személy, akár jogi személy).

2.2.1.2 Felhasználó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:209.§ (1) bekezdés alapján jelen ÁSZF elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató átruházza a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződést (i) kapcsolt vállalkozása részére, illetve (ii) felvásárlás, vállalati átstrukturálás esetén, vagy amennyiben eszközeit teljeskörűen vagy lényegében teljeskörűen átruházza egy harmadik félre. A szerződésátruházás a Felhasználó értesítésével válik hatályossá.

#### **2.2.2 Időbeli hatály**

2.2.2.1 Jelen ÁSZF időbeli hatálya a címlapon megjelölt időpontban kezdődik, és megszűnik az ÁSZF visszavonásakor vagy módosításának hatályba lépésével.

2.2.2.2 A jelen ÁSZF alapján a Felhasználó és a Szolgáltató közötti Szerződés – ha a Felek

eltérően nem állapotodnak meg – határozatlan időre jön létre.

### **2.2.3 Tárgyi hatály**

2.2.3.1 A Felek rögzítik, hogy a jelen ÁSZF tárgyi hatálya kizárólag a Szolgáltatásra terjed ki.

2.2.3.2 A Szolgáltatás teljes körű használatához szükséges további szolgáltatásokra (bizalmi szolgáltatásokra) vonatkozóan a Felhasználónak külön megállapodást kell kötnie a 3. pontban foglaltak szerint. A jelen ÁSZF tárgyi hatálya így nem terjed ki:

- (i) elektronikus aláíró és bélyegző tanúsítványok kibocsátására és fenntartására;
- (ii) titkosító, autentikációs (felhasználó hitelesítésre szolgáló) és további felhasználási célú tanúsítványok kibocsátására és fenntartására;
- (iii) elektronikus aláírást/bélyegzőt létrehozó és kezelő szoftver használatának biztosítására;
- (iv) időbélyegzés szolgáltatás nyújtására.

### **2.2.4 Területi hatály**

Jelen ÁSZF területi hatálya Magyarországra terjed ki azzal, hogy a Felhasználók internethez való csatlakozás útján a világ bármely pontjáról igénybe vehetik a Szolgáltatást.

## **2.3 A Szolgáltatás jogszabályi háttere**

A jelen ÁSZF-ben rögzített Szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató könnyen kezelhető webes felületet biztosít dokumentumok elektronikus aláírására, illetve időbélyegzésére. Noha a jelen ÁSZF alapján nyújtott Szolgáltatás nem bizalmi szolgáltatás, a Web-Szignó felületén keresztül a Felhasználók tipikusan bizalmi szolgáltatásokat használnak. Ezen bizalmi szolgáltatásokra a jelen ÁSZF hatálya nem terjed ki, de a Felhasználók teljes körű tájékoztatása érdekében az irányadó jogszabályok alábbi listájában a főbb, bizalmi szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályokat is feltüntetjük.

- 910/2014/EU rendelet a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: eIDAS Rendelet),
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól,
- 24/2016. (VI. 30.) BM rendelet a bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről,
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (a



továbbiakban: Elkertv.),

- 2016/679/EU rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR),
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.),
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban: Fogyasztói Kormányrendelet).

## 2.4 Közzététel

Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltatás honlapján ([www.web-szigno.com](http://www.web-szigno.com)) és a Szolgáltató internetes honlapján ([https://e-szigno.hu/letoltesek/dokumentumok-es-szabalyzatok/szures.html?szolg=web\\_szigno](https://e-szigno.hu/letoltesek/dokumentumok-es-szabalyzatok/szures.html?szolg=web_szigno)) keresztül folyamatosan, bárki számára elérhetővé teszi.

## 3 Szerződés létrejötte

### 3.1 Szerződéskötés menete

- 3.1.1 A Felhasználó és a Szolgáltató között azzal jön létre a szerződés (a továbbiakban: Szerződés), hogy a Felhasználó a Szolgáltatás igénybe vétele előtt, a Szolgáltatásra való regisztrációkor e-mail cím és jelszó megadásával (a továbbiakban: Regisztráció) elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit. Amennyiben Felhasználó a jelen ÁSZF-et nem fogadja el, a Szolgáltatás igénybe vétele nem lehetséges.
- 3.1.2 A Felhasználó a Regisztrációt követően, térítésmentesen is igénybe veheti a Szolgáltatást, ilyenkor a Szolgáltatás korlátozott funkcionalitással érhető el a 4. pontban foglaltak szerint.
- 3.1.3 A Szolgáltatás ingyenes változata tehát a Felhasználó számára a Regisztráció időpontjától kezdődően elérhető, a Szolgáltató a Szerződés teljesítését ezen időpontban megkezdi. Ennek értelmében, amennyiben a Felhasználó fogyasztónak minősül, a jelen ÁSZF elfogadásakor a Fogyasztói Kormányrendelet alapján kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására irányuló Szerződés teljesítését a Regisztráció időpontjában azonnal kezdje meg, a Fogyasztói Kormányrendelet a 20. § (2) bekezdése szerinti határidő lejárta előtt. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy annak következtében, hogy a Szolgáltatás nyújtása a Regisztráció időpontjában megkezdődik, nem rendelkezik a Fogyasztói Kormányrendelet 20. §-ben meghatározott elállási joggal.
- 3.1.4 A Szolgáltatás teljes körű igénybe vételéhez a jelen ÁSZF elfogadásán túl a

Felhasználónak bizalmi szolgáltatóval bizalmi szolgáltatási szerződést kell kötnie (aláíró vagy bélyegző tanúsítványra, időbélyegző szolgáltatásra). A Szolgáltatás lényege ugyanis, hogy webes felületen keresztül, erre szolgáló külön szoftver telepítése nélkül hozható létre legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírás, és tárolhatók, illetve más Felhasználókkal vagy címzettekkel megoszthatók az ilyen aláírással, illetve bélyegzővel ellátott dokumentumok. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatással csak akkor lehetséges elektronikus aláírás létrehozása, ha a Felhasználó egyébként rendelkezik az ehhez szükséges tanúsítvánnyal, időbélyegzővel (a Szolgáltatással nem lehet időbélyegző nélküli elektronikus aláírást létrehozni).

- 3.1.5 Az ÁSZF 1.3. verziójának hatálybalépésétől a Szolgáltatás teljes körű igénybevételéhez (prémium funkciók használata) a Felhasználónak a Szolgáltatóval kell megkötnie (az elektronikus aláíró csomagra vonatkozó) bizalmi szolgáltatási szerződést. Azok a Felhasználók, akik az ÁSZF 1.3. verziójának hatálybalépésekor a Szolgáltatótól eltérő bizalmi szolgáltató bizalmi szolgáltatásával veszik igénybe a Szolgáltatást, jogosultak azt tovább használni, azonban a Szolgáltató új Szerződést térítésköteles szolgáltatásra ezt követően kizárólag olyan ügyfelekkel köt, akik a bizalmi szolgáltatásokat is a Szolgáltatótól veszik igénybe. A Szolgáltató által nyújtott bizalmi szolgáltatások igénybevételének módját, a kapcsolódó díjakat és fizetési feltételeket a Szolgáltató „e-Szignó Hitelesítés Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek” c. dokumentum (elérhető a Szolgáltató weboldalán (<https://e-szigno.hu/>), a továbbiakban: Bizalmi szolgáltatási ÁSZF) szabályozza.

## **3.2 Elektronikus úton történő szerződéskötés az ÁSZF elfogadása útján**

- 3.2.1 A Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:82 § alapján tájékoztatja a Felhasználót, hogy a Szolgáltatás igénybe vételére irányuló Szerződés a Felek között elektronikus úton, magyar nyelven jön létre, azáltal, hogy a Felhasználó a Szolgáltatás weboldalán vagy az e-Szignó mobil applikációba történő Regisztrációkor bepipálja az „Elfogadom az Általános Szerződési Feltételeket” szöveg mellett található négyzetet. Ezt követően a Szolgáltató e-mail üzenetben visszaigazolja, hogy a Szerződés létrejött az ÁSZF elfogadása útján. Felhasználó a visszaigazoló e-mailben található linkre kattintva érvényesítheti az e-mail címét.
- 3.2.2 A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót, hogy a Szerződés ÁSZF elfogadása útján történő megkötésével nem jön létre írásba foglalt szerződés a Felek között. A Szolgáltató a Szolgáltatást üzemeltető informatikai rendszerben rögzíti, hogy a Felhasználó mikor fogadta el az Általános Szerződési Feltételeket, tehát, hogy a Szerződés mikor jött létre. Az ÁSZF mindenkor hatályos, illetve a megelőző 5 évben hatályos változatai (az időbeli hatály időszakának megjelölésével) folyamatosan elérhetők a Szolgáltató e-szigno.hu honlapján, ezért a megkötött Szerződés a

Felhasználó számára utóbb is hozzáférhető.

3.2.3 A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót, hogy az ÁSZF elfogadását megelőzően lehetősége van a regisztrációs felületen megadott felhasználói adatainak módosítására, illetve bizonyos adatok esetében a Szolgáltató az adatbevitel során ellenőrzi, hogy az elektronikusan rögzített adatok helyesek lehetnek-e (pl. e-mail cím megfelelő formátumban került-e megadásra) és amennyiben hibát észlel, felhívja a Felhasználó figyelmét a hibák javítására.

## **4 A Szolgáltatás leírása és igénybe vételének feltételei**

### **4.1 A Szolgáltatás leírása**

#### **4.1.1 Térítésmentes Szolgáltatás**

A Szolgáltatás térítésmentes igénybevétele esetén a Szolgáltatás korlátozott funkcionalitással érhető el. Ebben az esetben a Felhasználónak lehetősége nyílik

- (i) webes felületen elektronikus aktákat létrehozni, az aktákba dokumentumokat beilleszteni vagy onnan letölteni, illetve
- (ii) a feltöltött dokumentumon elhelyezett elektronikus aláírás érvényességét ellenőrizni.

Az ÁSZF 1.3. verziójának hatálybalépésekor a Felhasználó által feltölthető dokumentumok mérete (feltöltésként) legfeljebb 20 MB lehet és a Szolgáltató a feltöltéstől számított 10 napig tárolja a Szolgáltatás felületére feltöltött dokumentumokat.

#### **4.1.2 Díjfizetéshez kötött Szolgáltatás**

4.1.2.1 A Szolgáltatás bizonyos funkcióinak (prémium funkcióknak) igénybe vétele előzetes díjfizetéshez kötött, ezen funkciók csak a vonatkozó díjak megfizetését követően vehetők igénybe. A díjfizetéshez kötött Szolgáltatást a Felhasználó külön igényelheti a Szolgáltatótól, úgy, hogy a Szolgáltatótól elektronikus aláíró csomagot rendel meg, amely a web-Szignó Szolgáltatást is tartalmazza. A Szolgáltatótól megrendelhető különböző elektronikus aláíró csomagok eltérő Web-Szignó prémium funkciókat tartalmazhatnak.

4.1.2.2 Azok a Felhasználók, akik az ÁSZF 1.3. verziójának hatálybalépésekor a Szolgáltatótól eltérő bizalmi szolgáltató bizalmi szolgáltatásával veszik igénybe a Szolgáltatást, a Szerződés létrejöttének időpontjában hatályos Általános Szerződési Feltételekben foglalt módon vehetik igénybe a díjfizetéshez kötött funkciókat.

4.1.2.3 A díjfizetéshez kötött Szolgáltatással a Felhasználónak díjfizetési a 4.1.1. pontban részletezett térítésmentes funkciókon túl lehetősége van dokumentumokat

elektronikus aláírással ellátni és meghatározott címzett számára továbbítani.

- 4.1.2.4 A Web-Szignó használatával a Felhasználó számára interneten keresztül, eszköztől függetlenül megtekinthetővé és kezelhetővé válnak az elektronikus dokumentumai. A Web-Szignóban elhelyezett dokumentumokat a Felhasználó interneten keresztül, eszköztől függetlenül aláírhatja az aláírás létrehozásához csupán annyi szükséges, hogy az adott eszköz tudja kezelni az aláírás létrehozásához szükséges eszközt. A Web-Szignóban elhelyezett dokumentumok bármikor továbbíthatók a Felhasználó által megadott e-mail címre. Az aláírás létrehozásához további segédprogram (pl. MicroSigner) telepítése szükséges.
- 4.1.2.5 Amennyiben a Szolgáltatás igénybe vétele során számítógépen elektronikus aláírást kíván létrehozni a Felhasználó, szükség esetén a Szolgáltatás ellenőrzi, hogy a MicroSigner segédprogram telepítésre került-e a Felhasználó számítógépén. Amennyiben nem, a Szolgáltatás felajánlja a Felhasználónak, hogy telepítse a MicroSigner segédprogramot. A MicroSigner segédprogram használata a Felhasználó számára ingyenes, azonban a végfelhasználói licencfeltételek elfogadásához kötött.
- 4.1.2.6 Amennyiben a Szolgáltatás igénybe vétele során mobileszközön (Android vagy iOS operációs rendszerrel működő eszközön) elektronikus aláírást kíván létrehozni a Felhasználó, a Felhasználónak ehhez mobileszközére telepítenie kell az e-Szignó mobil vagy PassBy[ME] alkalmazást (le kell töltenie a vonatkozó alkalmazás-áruházból). A program használata a Felhasználó számára ingyenes, azonban a végfelhasználói licencfeltételek elfogadásához kötött.

## **4.2 A Szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei**

- 4.2.1 Ahhoz, hogy a Felhasználó a Web-Szignó felületére feltöltött dokumentumokat, illetve e-aktákat elektronikus aláírással vagy időbélyeggel tudja ellátni, érvényes aláíró / bélyegző tanúsítvány és időbélyeg szolgáltatásra irányuló szerződés szükséges. Ezek rendelkezésre állásának biztosítása a szolgáltatást igénybe vevő fél feladata és felelőssége, a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azért, ha a Web-Szignó felületen a Felhasználó tanúsítványának vagy időbélyeg-hozzáféréseinek hibája miatt nem hozható létre érvényes elektronikus aláírás / időbélyeg.
- 4.2.2 A Szolgáltatás igénybevételéhez a Felhasználónak internet hozzáféréssel, valamint olyan számítástechnikai eszközzel kell rendelkeznie, amelyen a Szolgáltatáshoz megfelelő böngészőt (Internet Explorer10-től fölfelé, Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Safari) telepítettek.
- 4.2.3 A Web-Szignó felületén a következő formátumú dokumentumok aláírása támogatott: e-akta (.es3 file), PDF, ASIC, de az aktákba (e-aktába (.es3 file) és

ASIC-ba) tetszőleges formátumú dokumentumok feltölthetőek.

### **4.3 A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei, regisztráció a Szolgáltatásra**

#### **4.3.1 Regisztráció**

- 4.3.1.1 A Szolgáltatást csak az előzetes Regisztrációt követően lehetséges igénybe venni. A Regisztráció során a Felhasználó köteles megadni a valós, létező e-mail címét, ami egyben bejelentkezési azonosítója és értesítési e-mail címe, valamint a jelszavát, amire bejelentkezéskor van szüksége.
- 4.3.1.2 A sikeres regisztrációhoz a Felhasználónak kötelező az „elfogadom az Általános Szerződési Feltételeket” jelölőnégyzet bejelölése. Az ÁSZF elolvasható, letölthető a jelölőnégyzet melletti hivatkozásra kattintva is.
- 4.3.1.3 A szükséges adatok megadását követően a Szolgáltató a Felhasználó megadott e-mail címére „Visszaigazolás” tárgyú e-mailt küld. Felhasználó a megküldött levélben szereplő hivatkozásra kattintva érvényesíti megadott e-mail címét.
- 4.3.1.4 Felhasználó ezt követően jogosult a Szolgáltatások térítésmentes verzióját igénybe venni.
- 4.3.1.5 Felhasználó vállalja, hogy a Regisztráció során megadott jelszavát bizalmasan kezeli, mindent megtesz annak érdekében, hogy az ne kerüljön illetéktelen birtokába. Amennyiben Felhasználó jelszava bármely okból illetéktelen kezébe kerül, akkor az abból adódó minden kárért a Felhasználó a felelős.

#### **4.3.2 A díjfizetéshez kötött (prémium) funkciók aktiválása**

- 4.3.2.1 A Szolgáltatás teljes körű igénybevételéhez az ehhez szükséges bizalmi szolgáltatás megrendelésén túl, a Felhasználónak külön aktiválnia is kell a Szolgáltatás prémium funkcióit. A Szolgáltatás prémium funkciói a Felhasználó által igényelt elektronikus aláírási csomag részeként megadott OID azonosítóval és jelszóval aktiválhatók a Szolgáltatás felületén (Beállítások / A web-Szignó szolgáltatás aktiválása). Ez a rendelkezés nem vonatkozik azokra a Felhasználókra, akik az ÁSZF 1.3. verziójának hatálybalépésekor a Szolgáltatótól eltérő bizalmi szolgáltató bizalmi szolgáltatásával veszik igénybe a Szolgáltatást.

## **5 Szolgáltatási időszak, rendelkezésre állás**

### **5.1 Szolgáltatási időszak**

- 5.1.1 A Szolgáltatás elérhető a hét minden napján, 0 – 24 óráig.
- 5.1.2 A felhasználói bejelentések, panaszok kezelése a Szolgáltató ügyfélszolgálatának hatáskörébe tartozik. Az ügyfélszolgálat az ÁSZF 1.2 pontjában rögzített

elérhetőségeken és nyitvatartási időben áll a Felhasználók rendelkezésére.

## **5.2 A Szolgáltatás rendelkezésre állása**

- 5.2.1 A Szolgáltatás éves garantált rendelkezésre állása 98%.
- 5.2.2 Bizonyos prémium funkciók igénybevétele olyan külső szolgáltatásoktól függhet, melyek nem tartoznak jelen ÁSZF hatálya alá (pl. „Aláírás cégképviselési igazolással” funkció az Országos Cégnyilvántartó és Céginformációs Rendszer elérhetőségétől függ). Az ilyen külső szolgáltatásokban történő fennakadás következtében a Szolgáltatás bizonyos funkciói ideiglenesen elérhetetlenné válhatnak, ilyen esetben ez az időtartam nem számít bele a Szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.
- 5.2.3 Tervezett üzemszünet: A Szolgáltató előre tervezett karbantartási, fejlesztési, átalakítási munkálatainak elvégzése miatt jogosult a Szolgáltatás átmeneti szüneteltetésére. Ez naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot, alkalmanként a 6 órát. A tervezett üzemszünetet a Szolgáltató köteles bejelenteni a Szolgáltatás weboldalán legalább 24 órával annak megkezdése előtt.
- 5.2.4 Rendkívüli üzemszünet: A Szolgáltató a Szolgáltatás adat- és üzembiztonságát veszélyeztető, azonnali intézkedést igénylő esetekben jogosult előzetes bejelentés nélkül a fenyegetés elhárítására irányuló karbantartási munkákat végezni. Ilyenkor a Szolgáltató törekszik a szükséges karbantartási feladatokat a lehető legkevesebb szolgáltatás kiesés mellett elvégezni.
- 5.2.5 Szolgáltatás felfüggesztése: A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedésnek eleget téve tartósan szüneteltetheti a Szolgáltatást. Ez esetben a Felhasználókat a Szolgáltatás felfüggesztésének tényéről és az üzemszünet várható időtartamáról a lehető leghamarabb, a Szolgáltatás honlapján értesíteni kell.
- 5.2.6 A tervezett és a rendkívüli üzemszünet időtartama nem számít bele a Szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

## **6 A Felek felelőssége, jogai és kötelezettségei**

### **6.1 A Szolgáltató jogai és kötelezései**

- 6.1.1 A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során az általában elvárható gondosság mellett az ÁSZF-ben foglaltakat köteles betartani.
- 6.1.2 Prémium funkciók (díjköteles szolgáltatások) igénybe vétele esetén a Szolgáltató köteles – a honlapján (eszigno.hu) történő közzététel útján – tájékoztatni a Felhasználót a vonatkozó díjakról (elektronikus aláíró csomagok díja). A vonatkozó

díjakat a Szolgáltató Bizalmi Szolgáltatási ÁSZF-je tartalmazza.

6.1.3 A Szolgáltató, amennyiben a Szolgáltatás igénybevételének akadálya van, erről értesíti a Felhasználót. A Szolgáltató – a Felhasználó értesítése mellett – jogosult megtagadni vagy korlátozni a Szolgáltatások nyújtását, amennyiben a Felhasználó veszélyezteti a Szolgáltatás biztonságát vagy rendelkezésre állását.

6.1.4 A Szolgáltató a Felhasználók kiszolgálásához ügyfélszolgálatot működtet telefon, illetve e-mail elérhetőség biztosításával.

## **6.2 A Szolgáltató felelőssége**

### **6.2.1 A Szolgáltató felelősségének általános szabályai**

6.2.1.1 A Szolgáltató a Felhasználó felé a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai szerint jár el.

6.2.1.2 A Szolgáltató a vagyoni felelősségre vonhatóság, az általa okozott károkkal kapcsolatos saját felelősség, illetve a neki okozott károkért járó kártérítés megállapíthatósága, dokumentálása és bizonyíthatósága érdekében naplózza tevékenységeit, védi a naplóbejegyzések sértetlenségét és hitelességét, valamint hosszú távon (keletkezéstől számított 1 éves időtartamig) megőrzi (archiválja) azokat.

### **6.2.2 A Szolgáltató felelősségének kizárása és korlátozása**

6.2.2.1 Amennyiben a Felhasználó a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatást ingyenesen veszi igénybe, a Szolgáltató kártérítési felelősségét a Szolgáltatással kapcsolatban az alkalmazandó jogszabályok által lehetővé tett legnagyobb mértékben kizárja. A Szolgáltató – ingyenes szolgáltatásnyújtás esetében – bármely, a Szolgáltatással kapcsolatban felmerült kárért csak akkor felel a Ptk. 6:147 § alapján, ha a Felhasználó bizonyítja, hogy a Szolgáltató a kárt szándékos szerződésszegéssel okozta, vagy elmulasztotta a tájékoztatást a Szolgáltatás olyan lényeges tulajdonságáról, amelyet a jogosult nem ismert.

6.2.2.2 Amennyiben a Felhasználó a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatást díjfizetés ellenében veszi igénybe, a Szolgáltató kártérítési felelősségét a Szolgáltató Bizalmi szolgáltatási ÁSZF-je Szabályozza.

### **6.2.3 A Szolgáltató felelősségének kizárása a Felhasználó magatartása vagy egyéb külső körülmények következtében**

6.2.3.1 A Szolgáltató kizárja felelősségét, ha a Felhasználó nem a Szerződésben meghatározott módon, vagy jogellenesen jár el, így különösen, amennyiben a Szolgáltatást a Felhasználó azért nem tudja igénybe venni, mert a Felhasználó által a Web-Szignó felületre feltöltött fájlformátum vagy méret nem megfelelő.

6.2.3.2 A Szolgáltató a saját rendszerének és biztonságának védelme érdekében megtagadhatja a Szolgáltatás nyújtását abban az esetben, amennyiben a

Felhasználó által feltöltött dokumentum vírussal fertőzött, illetve semmilyen kár megtérítésére nem kötelezhető, amely abból ered, hogy a Felhasználó a Web-Szignó felületére vírussal fertőzött dokumentumot töltött fel.

- 6.2.3.3 A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét korlátozni/megtagadni, amennyiben az a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyezteti, ilyen esetekben a Szolgáltató a Szolgáltatás elérhetetlenségéért nem felelős.
- 6.2.3.4 A Szolgáltató nem felelős azért, ha egyes Felhasználói kérelmek a Szolgáltatónak fel nem róható okból elvesznek. Különösen ilyen eset a Szolgáltatóhoz vezető adatátviteli hálózat túlterhelődése.

#### **6.2.4 A Szolgáltatóval szemben fennálló kárigények bejelentése**

- 6.2.4.1 A Szolgáltató a Felhasználó Szolgáltatás igénybe vételéből eredő kárát azt követően téríti meg, miután a kártérítési igény elbírálásához szükséges, valamint a Szolgáltató felelősségét, a kár időpontját és összegét bizonyító valamennyi dokumentum rendelkezésre áll.
- 6.2.4.2 A Felhasználó köteles írásban bejelenteni kártérítési igényét a Szolgáltatató részére a kárról való tudomásszerzést követően 30 napon belül, valamint köteles eleget tenni általános kárenyhítési kötelezettségének. Szolgáltató a kárigény késedelmes bejelentésével összefüggésben keletkező károkért való felelősségét kizárja.
- 6.2.4.3 A Felhasználó a kárigénye tárgyában is köteles a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően eljárni és annak körülményeit kifejezetten és nyilvánvalóan alátámasztani a Szolgáltató irányába.

### **6.3 A Felhasználó jogai és kötelességei**

- 6.3.1 A Felhasználó köteles a Szolgáltatást a hatályos jogszabályoknak megfelelően használni. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatokhoz és eszközökhöz (jelszavakhoz, titkos kódokhoz, intelligens kártyákhoz, aláírás-létrehozó eszközökhöz) kizárólag az arra jogosult személyek férhessenek hozzá.
- 6.3.2 A Felhasználó jogosult jelen ÁSZF-ben rögzítetteknek megfelelően a Web-Szignó felületre dokumentumokat feltölteni, elektronikus aláírással ellátott dokumentumokon az aláírás érvényességét ellenőrizni, illetve díjfizetés ellenében igénybe vett Szolgáltatás esetén jogosult dokumentumokat elektronikusan aláírni, tárolni és továbbítani.
- 6.3.3 Amennyiben a Szolgáltató teljesítésének megghiúsulása arra vezethető vissza, hogy a Felhasználónak nincs a Szolgáltatáshoz megfelelő hozzáférési joga, internetkapcsolata vagy egyébként nem rendelkezik a Szolgáltatás teljes körű igénybe vételéhez szükséges bizalmi szolgáltatással (aláíró csomaggal), vagy a Felhasználó által feltöltött, esetlegesen elektronikus aláírással ellátott dokumentum



kiterjedése meghaladja a Szolgáltató által megjelölt maximális méretet, azért kizárólag a Felhasználó felelős.

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

## **7 Díjak és fizetési feltételek**

- 7.1. Az ÁSZF 1.3. verziójának hatálybalépésével a Szolgáltató a Szolgáltatást önmagában, díjfizetés ellenében igénybe vehető szolgáltatásként már nem értékesíti. A díjfizetés ellenében igénybe vehető funkciók kizárólag a Szolgáltató Bizalmi szolgáltatási ÁSZF-jében meghatározott elektronikus aláíró csomagok részeként rendelhetők meg. Így az ÁSZF korábbi Díjak és fizetési feltételek fejezete hatályon kívül helyezésre kerül, hiszen az elektronikus aláíró csomagokra vonatkozó fizetési feltételeket a Bizalmi szolgáltatási ÁSZF tartalmazza.
- 7.2. Azon Felhasználók esetén, akik az ÁSZF 1.3. verziójának hatályba lépése előtt kötöttek Szerződést a Szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltatóval, a Szerződés létrejöttének időpontjában hatályos Általános Szerződési Feltételekben foglalt díjfizetési feltételek irányadók.

## **8 A Szerződés módosítása, megszűnése**

### **8.1 Az ÁSZF módosítása**

- 8.1.1 A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosítását a Szolgáltató köteles a honlapján a hatálybalépés előtt legalább 15 nappal közzétenni.
- 8.1.2 Ha a Felhasználó az ÁSZF módosítását nem fogadja el, jogosult a Szerződést legkésőbb a módosítás közzétételétől számított 15 napon belül felmondani, kivéve:
- a) új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben az nem érinti hátrányosan a már meglévő szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket;
  - b) szolgáltatásbővítés esetén, amennyiben ez a Felhasználó részére nem jelent többletterhet;
  - c) jogszabályváltozás, hatósági döntés vagy a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása esetén, amelyek következtében a Szolgáltató a Felhasználónak nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani, amennyiben a Felhasználó részére ez nem jelent többletterhet;
  - d) a Szolgáltató és/vagy az ügyfélszolgálat címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén;

- e) a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások esetén;
- f) a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeknek kizárólag a Felhasználó számára előnyös módon való megváltozása esetén.

## **8.2 Rendes felmondás**

- 8.2.1 A Felek bármelyike kezdeményezheti a Szerződés felmondását.
- 8.2.2 A Szerződés felmondási ideje a Szolgáltató részéről 30 nap, amely a felmondás Felhasználó azonosítóként használt e-mail címére történő megküldésének napján kezdődik.
- 8.2.3 Ingyenes Szolgáltatás esetén a Felhasználónak lehetősége van a felhasználói fiókja törlésére, amely felmondási idő nélküli rendes felmondásnak tekintendő.
- 8.2.4 Díjfizetés ellenében igénybe vett Szolgáltatás megszüntetésének feltételeit a Szolgáltató Bizalmi szolgáltatási ÁSZF-je tartalmazza. Amennyiben a Felhasználó díjfizetés ellenében igénybe vehető Szolgáltatása megszűnik, a Szolgáltatás térítésmentes verzióját továbbra is jogosult használni.

## **8.3 Rendkívüli felmondás**

- 8.3.1 Súlyos szerződésszegés esetén a másik Fél jogosult a Szerződést – indokolás mellett – azonnali hatállyal felmondani.
- 8.3.2 A Felhasználó súlyos szerződésszegésének minősül, ha a Felhasználó veszélyezteti a Szolgáltatás biztonságát vagy rendelkezésre állását.
- 8.3.3 A Szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül, ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben rögzítettek szerint nem biztosítja a Szolgáltatás rendelkezésre állását, vagy ha a Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatosan valamely más jogszabályban előírt követelményt megsért.
- 8.3.4 A rendkívüli felmondást írásban kell közölni a másik Féllel, írásos formának minősül a visszaigazolási értesítéssel megküldött elektronikus levél is.

## **8.4 A Web-Szignó felületén elhelyezett dokumentumok kezelése a Szerződés megszűnését követően**

- 8.4.1 Az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően a Felhasználónak a díjfizetés ellenében igénybe vehető Szolgáltatása (elektronikus aláíró csomagra vonatkozó szerződése) megszűnését követően a Szolgáltatás térítésmentes verziójára vonatkozóan továbbra is fennmarad a Szerződése, a térítésmentes Szolgáltatásra vonatkozó Szerződését a Felhasználó a felhasználói fiókjának törlésével szüntetheti meg.
- 8.4.2 Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás felületén a Szerződés hatálya

alatt tárolja a Felhasználó dokumentumait, a felhasználói fiók Felhasználó általi törlésével (mely egyben a térítésmentesen igénybe vett Szolgáltatásra vonatkozó Szerződés azonnali hatályú felmondása is) a Felhasználó összes, a Szolgáltatás felületén tárolt dokumentuma is törlődik.

## **9 Adatfeldolgozással kapcsolatos rendelkezések**

### **9.1 Adatfeldolgozás a Felhasználó által a Szolgáltatás felületére feltöltött dokumentumokban szereplő személyes adatok vonatkozásában**

- 9.1.1 A Szolgáltatás felületére feltöltött dokumentumokban szereplő személyes adatok vonatkozásában a Szolgáltató adatfeldolgozónak minősül, az adatkezelő a Felhasználó, aki a feltöltött dokumentumokban szereplő személyes adatok vonatkozásában rendelkezik az adatkezeléshez megfelelő joggalappal. A Szolgáltató ezt a jogalapot (és a feltöltött dokumentumok tartalmát) nem vizsgálja, így közvetlenül hozzá nem fordulhatnak érintettek adatkezeléssel kapcsolatos igényekkel.
- 9.1.2 Adatfeldolgozóként a Szolgáltató ezeket a személyes adatokat a Felhasználóval fennálló szerződés időtartama alatt kezeli, annak lejártával a Web-Szignó felületén elhelyezett iratokat töröljük a rendszerünkből.
- 9.1.3 A Felhasználó által a Szolgáltatás felületére feltöltött dokumentumokban szereplő személyes adatokhoz a Szolgáltató szervezetén belül a rendszer adminisztrátorok férhetnek hozzá, azonban a hozzáférés a jelen ÁSZF alapján nem megengedett, kivéve, ha ez a Felhasználó kifejezett utasítására történik. Ilyen utasítás hiányában a Szolgáltató mint adatfeldolgozó nem jogosult megismerni a Web-Szignó felhasználói felületén elhelyezett iratokban szereplő személyes adatokat.

### **9.2 Megállapodás adatfeldolgozás feltételeiről a GDPR alapján**

#### **9.2.1 Adatfeldolgozási szerződés az adatfeldolgozó és az adatkezelő között a GDPR alapján**

- 9.2.1.1 Tekintettel arra, hogy a Web-Szignó Szolgáltatás felületére feltöltött dokumentumokban szereplő személyes adatok vonatkozásában a Szolgáltató adatfeldolgozónak (a továbbiakban: Adatfeldolgozó), a Felhasználó pedig adatkezelőnek (a továbbiakban: Adatkezelő) minősül, a GDPR 28. cikk (3) bekezdése értelmében kötelesek megállapodásba foglalni (i) az adatkezelés tárgyát, (ii) időtartamát, (iii) jellegét és célját, (iv) a személyes adatok típusát, (v) az érintettek kategóriáit, valamint (vi) az adatkezelő kötelezettségeit és jogait.
- 9.2.1.2 Mivel az Adatfeldolgozó és az Adatkezelő között a Web-Szignó Szolgáltatás vonatkozásában a jelen ÁSZF útján jön létre szerződés, a Felek megállapodnak, hogy az adatfeldolgozással kapcsolatos megállapodásukat is a jelen ÁSZF

tartalmazza. Az ÁSZF jelen fejezete a Felek adatfeldolgozás tekintetében kötött megállapodásának minősül (az ÁSZF jelen fejezete a továbbiakban: Adatfeldolgozási Szerződés).

9.2.1.3 Az Adatfeldolgozási Szerződés célja, hogy meghatározza a Felhasználó által kezelt azon személyes adatok (a továbbiakban: Személyes Adatok) feldolgozási feltételeit, amely személyes adatok vonatkozásában a Szolgáltató a Web-Szignó Szolgáltatás nyújtása során adatfeldolgozást végez.

9.2.1.4 A Szolgáltató a Web-Szignó szolgáltatás nyújtása során adatfeldolgozóként vagy al-adatfeldolgozóként jár el, míg a Felhasználó adatkezelőként vagy adatfeldolgozóként, mely fogalmak jelentését részletesen az adatvédelmi jogszabályok (a továbbiakban: Adatvédelmi Szabályok) határozzák meg. Az Adatfeldolgozási Szerződés alkalmazásában Adatvédelmi Szabályok alatt kell érteni minden vonatkozó adatvédelmi jogszabályt, így különösen, de nem kizárólagosan az Általános Adatvédelmi Rendeletet és az Infotv.-t, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) utasításait.

## **9.2.2 Az adatfeldolgozás célja**

9.2.2.1 A Személyes Adatok Adatfeldolgozó általi feldolgozásának célja a Szerződésben meghatározott szolgáltatások teljesítése. A Szerződés alapján a Felhasználó jogosult a Szolgáltató által működtetett Web-Szignó felhasználói felületére iratokat feltölteni. A jelen Adatfeldolgozási Szerződés értelmezésében Személyes Adatok alatt kizárólag azon személyes adatokat kell érteni, amelyek a Felhasználó által a Web-Szignó felhasználói felületére feltöltött iratokban szerepelnek.

9.2.2.2 A Szolgáltató a Web-Szignó felhasználói felületére feltöltött iratokhoz – így a Személyes Adatokhoz – a Web-Szignó Szolgáltatás nyújtása során jelen ÁSZF alapján nem férhet hozzá. A Szolgáltató a Személyes Adatok tartalmát a szerződésszerű teljesítés során nem ismerheti meg, kivéve, ha erre az Adatkezelő kifejezett, írásbeli felhatalmazást adott. Ilyen felhatalmazás esetén a Szolgáltató biztosítja azt, hogy a Személyes Adatok tartalmazó állományokhoz való hozzáférésre feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak.

9.2.2.3 A fentiek értelmében az Adatfeldolgozó adatfeldolgozási tevékenysége a Személyes Adatok vonatkozásában tárolásra, illetve a Felhasználó erre irányuló utasítása esetén (amennyiben a Web-Szignó felületére feltöltött e-aktát a Felhasználó meghatározott e-mail címre továbbítja) továbbításra korlátozódik. Ennek megfelelően az Adatfeldolgozónak nincs ismerete arról, hogy a Web-Szignó felhasználói felületén elhelyezett dokumentumokban milyen Személyes Adatok szerepelnek. A Web-Szignó felhasználói felületén elhelyezett iratokban szereplő Személyes Adatok vonatkozásában a Felhasználó vállalja, hogy megszerezte az érintett személyek hozzájárulását az adatkezeléshez, illetve az adatkezelés vonatkozásában más joggalappal rendelkezik. Adatfeldolgozót semmilyen felelősség nem terheli annak kapcsán, ha az Adatkezelő, illetve a képviselőjében

eljáró felhasználó olyan dokumentumot tölt fel a Web-Szignó felhasználói felületére, amelyben nem jogszerűen megszerzett vagy tárolt Személyes Adatok szerepelnek.

### **9.2.3 A Felhasználó jogai és kötelezettségei**

9.2.3.1 A Felhasználó köteles a Személyes Adatokat az Adatvédelmi Szabályokkal összhangban kezelni.

9.2.3.2 A Felhasználó jogosult arra, hogy a Szolgáltatónak írásbeli utasításokat adjon a Személyes Adatok feldolgozása tekintetében. Ezen utasítások kötelezőek a Szolgáltatóra azzal, hogy amennyiben az utasítások teljesítése a Szerződés szerinti díjfizetéshez kötött Szolgáltatások nyújtását igényli, úgy a Felhasználó a vonatkozó díjtétel megfizetésére köteles, illetve amennyiben az utasítás teljesítése a Szolgáltató számára többletköltséggel jár, azt a Felhasználó egyidejűleg megtéríti. Nem köteles a Szolgáltató a Felhasználó utasításának teljesítésére, ha az ellentétes lenne a jelen ÁSZF-ben foglaltakkal.

9.2.3.3 A Felhasználó tudomásul veszi, hogy mivel a Szolgáltató a Szerződés teljesítése során a Személyes Adatokhoz nem férhet hozzá, így a Felhasználó nem jogosult a Szolgáltatónak olyan adatkezeléssel kapcsolatos utasítást adni, amelyhez a Személyes Adatokhoz való hozzáférésre van szükség. A Szolgáltató különösen nem tudja a Személyes Adatokat helyesbíteni, azokat törölni, vagy zárolni, illetve az adatfeldolgozást az érintett Személyes Adatai vonatkozásában megszüntetni, ezeket azonban a Felhasználó mint adatkezelő bármikor jogosult megtenni, hiszen a Web-Szignó felületre feltöltött iratokat bármikor módosíthatja, letöltheti vagy törölheti.

9.2.3.4 A jelen Adatfeldolgozási Szerződés hatálya alatt a Felhasználó köteles megőrizni a Személyes Adatok kezelésére vonatkozó jogosultságát (tehát megfelelő jogalappal kell rendelkeznie az érintett természetes személyek adatainak kezelésére).

### **9.2.4 A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

9.2.4.1 A Szolgáltató nem használhatja a Személyes Adatokat a Szerződésben és a jelen Adatfeldolgozási Szerződésben meghatározottaktól eltérő célokra.

9.2.4.2 A Szolgáltató köteles a Személyes Adatok feldolgozását az alkalmazandó Adatvédelmi Szabályoknak megfelelően végezni.

9.2.4.3 A Szolgáltató a Személyes Adatokat a Felhasználótól kapott írásbeli utasításoknak megfelelően dolgozza fel – a 9.2.3.2 és 9.2.3.3 pontokban foglalt feltételekkel.

9.2.4.4 A Szolgáltató a Felhasználó rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a jelen Adatfeldolgozási Szerződés és az Adatvédelmi Szabályokban meghatározott feldolgozási kötelezettségeknek való megfelelés igazolásához szükséges. A Szolgáltató segíti az Adatkezelőt az érintett Általános Adatvédelmi Rendelet III. fejezetben foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek

megválaszolása tekintetében, illetve az Általános Adatvédelmi Rendelet 32-36. cikkben foglalt kötelezettségei teljesítésében.

- 9.2.4.5 A Szolgáltató hozzájárul ahhoz, hogy a GDPR-ban előírt adatvédelmi auditot a Felhasználó elvégezze.
- 9.2.4.6 A Szolgáltató a Személyes Adatokat kizárólag a jelen Adatfeldolgozási Szerződés időbeli hatálya alatt dolgozza fel. A jelen Adatfeldolgozási Szerződés időbeli hatálya a Szerződés időbeli hatályához igazodik, a Szerződés megszűnése maga után vonja a jelen Adatfeldolgozási Szerződés megszűnését is.
- 9.2.4.7 A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Adatvédelmi Szabályokban előírt kötelező esetekben, az illetékes bíróság vagy NAIH felhívására a Személyes Adatokat a határozatban foglaltak szerint továbbítsa. Amennyiben a NAIH vagy az illetékes bíróság a Szolgáltatóval ilyen határozatot közöl, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja a Felhasználót a Személyes Adatokkal kapcsolatban kért bármely intézkedés meghozatala előtt, vagy - amennyiben a NAIH vagy az illetékes bíróság azonnali vagy rövid időn belüli választ vár el - mihamarabb az észszerűen lehetséges, kivéve, ha a Felhasználó ilyen értesítését a vonatkozó Adatvédelmi Szabály vagy határozat kifejezetten tiltja.

### **9.2.5 Adatbiztonság**

- 9.2.5.1 A Szolgáltató megteszi mindazon technikai és szervezeti intézkedéseket, amelyek a Személyes Adatok bizalmas jellegének és sértetlenségének megőrzése, továbbá hozzáférhetőségének biztosítása érdekében szükségesek (és ezeket megfelelően dokumentálja), valamint köteles óvni a Személyes Adatokat a jogosulatlan felhasználástól.
- 9.2.5.2 A Szolgáltató köteles rendszeresen felülvizsgálni az alkalmazott technikai és szervezeti intézkedéseinek hatékonyságát.

### **9.2.6 Adatvédelmi incidens kezelése**

- 9.2.6.1 Adatvédelmi incidens esetén, ideértve az adatbiztonság olyan mértékű sérülését, amely a Személyes Adat véletlen vagy jogtalan megsemmisítéséhez, elvesztéséhez, megváltoztatásához, közléséhez vagy a Személyes Adathoz való jogosulatlan hozzáféréshez vezethet, az Adatfeldolgozó köteles a honlapján közzétett Adatkezelési Tájékoztatóban foglalt eljárásrendet alkalmazni (<https://e-szigno.hu/adatkezelesi-tajekoztato.html>).

### **9.2.7 A személyes adatok visszaszolgáltatása vagy megsemmisítése**

- 9.2.7.1 A Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Szolgáltató a Személyes Adatokat (illetőleg az azokat tartalmazó, a Web-Szignó felhasználói felületére feltöltött iratokat) a Szerződés megszűnésének időpontjában törli.

### **9.2.8 A személyes adatok továbbítása**

- 9.2.8.1 A Szolgáltatás keretében jelenleg nem valósul meg az Európai Gazdasági Térségen

(EGT) kívüli országokba történő adattovábbítás. Az EGT-n kívüli országokba történő adattovábbítása előtt a Szolgáltató értesíti a Felhasználót az EGT-n kívül tervezett adattovábbításról, a jelen ÁSZF megfelelő módosítása útján. Amennyiben a Felhasználó az ilyen adattovábbítást 15 naptári napon belül írásban nem kifogásolja, a Szolgáltató az adatot továbbíthatja, feltéve, hogy a megfelelő törvényi garanciák (pl. az Európai Bizottság Általános Szerződési Feltételei) adottak. Ha a Felhasználó kifogást emel az adott időintervallumon belül, akkor a Szolgáltató ésszerű erőfeszítéseket tesz adattovábbítási rendszere megváltoztatására, vagy a Szerződés üzleti szempontból ésszerű módosítását javasolja annak érdekében, hogy az adattovábbítás elkerülhető legyen. Ha a Szolgáltató ilyen változást implementálni a kifogásolástól számított 60 naptári napon belül nem tud, vagy a Szerződés javasolt módosítása elől a Felhasználó ezen határidőben elzárkózik, a Felhasználó jogosult a Szolgáltató ez irányú tájékoztatásától vagy – ha a Szolgáltató nem válaszolt – a Szolgáltató javaslatának megtételére rendelkezésre álló idő lejártától számított 60 naptári napon belül a Szerződést felmondani. Abban az esetben, ha a Felhasználó a rendelkezésre álló határidőn belül felmondási jogával nem él, ezt a Személyes Adat adattovábbításához való hozzájárulásnak kell tekinteni.

### **9.2.9 Al-adatfeldolgozók (alvállalkozók)**

9.2.9.1 A Szolgáltató jelenleg al-adatfeldolgozót nem vesz igénybe a Web-Szignó Szolgáltatás nyújtása során. Amennyiben erre mégis sor kerülne, erről a tényről a Szolgáltató a változás implementálása előtt értesíti a Felhasználót a jelen ÁSZF módosítása útján – egyidejűleg megjelölve az új al-adatfeldolgozó cégnevét, a székhelyét, valamint az általa nyújtandó szolgáltatást. Amennyiben a Felhasználó az új al-adatfeldolgozó igénybevételét 15 naptári napon belül írásban nem kifogásolja, a Szolgáltató jogosult az új al-adatfeldolgozó igénybevételére a megjelölt szolgáltatás céljára. Ha a Felhasználó kifogást emel az adott időintervallumon belül, akkor a Szolgáltató ésszerű erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a kifogásolt új al-adatfeldolgozó igénybevétele elkerülhető legyen. Ha a Szolgáltató ilyen változást implementálni a kifogásolástól számított 60 naptári napon belül nem tud, a Felhasználó jogosult a Szolgáltató ez irányú tájékoztatásától vagy – ha a Szolgáltató nem válaszolt – a változás implementálására rendelkezésre álló idő lejártától számított 60 naptári napon belül a Szerződést felmondani. Abban az esetben, ha a Felhasználó a rendelkezésre álló határidőn belül felmondási jogával nem él, ezt az új al-adatfeldolgozó igénybevételéhez adott hozzájárulásnak kell tekinteni.

9.2.9.2 A Szolgáltató köteles al-adatfeldolgozóinak teljesítményét rendszeresen ellenőrizni, és az al-adatfeldolgozók magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.

### **9.2.10 Adatvédelmi audit**

9.2.10.1 A jelen Adatfeldolgozási Szerződés időbeli hatálya alatt a Felhasználó és/vagy a

Felhasználó által megjelölt, elismert, független harmadik fél auditor jogosult a Szolgáltató és al-adatfeldolgozói létesítményeinek vizsgálatára, valamint annak ellenőrzésére, hogy a Szolgáltató adatvédelmi rendszerét a jelen Adatfeldolgozási Szerződésben foglalt rendelkezéseknek megfelelően működteti-e, amennyiben felmerül, hogy az Adatfeldolgozó nem tesz eleget a jelen Szerződés valamely rendelkezésének.

- 9.2.10.2 Az audit ugyanakkor nem terjed ki a Szolgáltató más ügyfeleihez tartozó adatok vizsgálatára, továbbá nem biztosít hozzáférést a Szolgáltató biztonsági rendszereivel/intézkedéseivel kapcsolatos információkhoz. A Felhasználó által kezdeményezett auditról az Adatfeldolgozót legalább 30 nappal előzetesen értesíteni kell, megindokolva az ellenőrzés szükségességét, valamint leírva az ellenőrzés tervezett hatókörét. Az ellenőrzés nem járhat az adatfeldolgozó munkameneteinek indokolatlan zavarásával, és nem haladhatja meg a 30 nap időtartamot, amely indokolt esetben egyszer meghosszabbítható. Az ellenőrzés nem járhat (i) a minősített bizalmi szolgáltató informatikai rendszereihez, helyiségeihez való közvetlen hozzáféréssel (ii) az adatfeldolgozó munkavállalóinak zavarásával, számukra jelentős többletmunka okozásával. A félreértések elkerülése érdekében a Felek rögzítik, hogy az adatvédelmi audittal kapcsolatos költségeket a Felhasználó viseli.

## **10 A Felhasználói támogatás feltételei, valamint a bejelentések, panaszok kezelésének rendje**

- 10.1 A Szolgáltatással kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és panaszokat jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott ügyfélszolgálati elérhetőségekre lehet eljuttatni, írásos formában (ideértve az e-mailt is).
- 10.2 A bejelentés/panasz kézhezvételétől/beérkezésétől számított 30 napon belül a Szolgáltató köteles írásban (ideértve az e-mailt is) válaszolni a bejelentőnek. A Szolgáltató a válaszadáshoz szükséges információk megadását kérheti a bejelentőtől. Ilyen esetben a 30 napos határidő a válasz megadásától indul.
- 10.3 A Szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltató nem nyújt személyes ügyfélszolgálat szolgáltatást.
- 10.4 Ha a Szolgáltató az ÁSZF szerint vállalt feltételeket nem biztosítja, a Felhasználó bejelentése alapján a hibát a 10.2. pontban megjelölt határidőben nem javítja ki, vagy a bejelentést indokolás nélkül elutasítja, a Felhasználó a szerződésszegéssel kapcsolatos igényeit bíróság előtt érvényesítheti, fogyasztó Felhasználó pedig a 11. pontban írtak szerint békéltető testülethez fordulhat.



## 11 Fogyasztókra vonatkozó speciális szabályok

- 11.1. Amennyiben a Felhasználó a Ptk. értelmében fogyasztónak minősül (tehát olyan természetes személy, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül, „magánemberként”, és nem pl. ügyvédként, közjegyzőként vagy egy cég képviselőjeként használja a Szolgáltatást), rá speciális szabályok vonatkoznak a Szolgáltatás igénybe vétele kapcsán.
- 11.2. A Szolgáltató a Fogyasztót köteles tájékoztatni számos, a Fogyasztói Kormányrendeletben meghatározott körülményről. Ezeknek a Szolgáltató nagyrészt az ÁSZF vonatkozó pontjaiban tesz eleget, a jelen fejezet azokat a kifejezetten csak fogyasztókra vonatkozó tájékoztatásokat és előírásokat tartalmazza, amelyeket az ÁSZF korábbi fejezetei nem fednek le.
- 11.3. A Szolgáltató tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Felhasználót, hogy a Fogyasztói Kormányrendelet értelmében a jelen ÁSZF alapján létrejövő szerződés távollévők között kötött szerződésnek minősül.
- 11.4. A jelen ÁSZF-re mutató weboldal e-mailen keresztül kerül megküldésre a Felhasználó számára Regisztrációja visszaigazolásakor, amely visszaigazolás a szerződéskötés visszaigazolásának is minősül a Fogyasztói Kormányrendelet 18. §-ának megfelelően. A visszaigazolás tartalmazza a (i) a Fogyasztói Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése szerinti tájékoztatást, valamint (ii) a fogyasztó arra irányuló nyilatkozatát, hogy a Szolgáltató a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a Szolgáltatás nyújtását a Regisztrációt követően, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a Fogyasztói Kormányrendeletben meghatározott jogát a Szerződéstől való elállásra.
- 11.5. A Szolgáltató tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Felhasználót, hogy hibás teljesítés esetén a Szolgáltatásért kellékszavatossággal tartozik.
- 11.6. A Szolgáltató tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Felhasználót, hogy a Szolgáltatás kapcsán nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.
- 11.7. A Szolgáltató tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Felhasználót, hogy amennyiben a Szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) merül fel, és ezt a Szolgáltatóval nem sikerül közvetlenül rendezni, a fogyasztónak minősülő Felhasználó a vita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében békéltető testülethez fordulhat.
- 11.8. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:  
Budapesti Békéltető Testület  
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: 06-1-488-2131

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

A fogyasztó azonban a saját lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulhat a jogvita peren kívüli rendezése érdekében.

## **12 Alkalmazandó jog, jogviták kezelése**

- 12.1. Felek megállapodnak abban, hogy a közöttük fennálló jogviszonyra a magyar jog irányadó.
- 12.2. Felek rögzítik, hogy a jelen ÁSZF alapján létrejövő jogviszonyra kizárólag a jelen ÁSZF irányadó, így nem válik a jelen ÁSZF alapján létrejövő jogviszony részévé semminemű olyan szokás vagy kikötés, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és semmilyen gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. Nem válik továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejövő jogviszony tartalmává semmiféle, az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.
- 12.3. Felek a jelen ÁSZF alapján létrejövő jogviszonnyal kapcsolatos jogvitájuk rendezésére – helyi bíróság hatáskörébe tartozó ügyekben – a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.