

Általános Szerződési Feltételek



NetLock Informatikai és Hálózatbiztonsági Korlátolt Felelősségű Társaság

Nyilvántartási szám (OID): ----- **1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20071114**

A Szabályzat hatályának kezdőnapja: ----- **2007. december 14.**

Oldalak száma: ----- **13, azaz tizenhárom**

© **Copyright 2002, NetLock Kft.** ----- **Minden jog fenntartva**

Jóváhagyta: ----- **Rózsahegyi Zsolt** ügyvezető

Jóváhagyás dátuma: ----- **2007. 11. 14.**

Jóváhagyom:

PH.

OID	Változás leírása	Készítő	Ellenőrző
- (ÁSZF v1.1)	Első nyilvános változat	NetLock Kft.	Rózsahegy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.011026	Az Eat. követelményeinek bevezetése a fokozott biztonságú hitelesítés-szolgáltatóként való nyilvántartásba vételhez	NetLock Kft.	Rózsahegy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20030331	Az Eat. követelményeinek bevezetése a minősített hitelesítés-szolgáltatóként való nyilvántartásba vételhez	NetLock Kft. Szabályzat Elfogadó Egység (SZEE)	Rózsahegy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20060411	A Ket. követelményeinek átvezetése a közigazgatásban elfogadott HSz eljáráshoz	Dr. Szentirmai László	Rózsahegy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20060728	2006 évi hatósági felülvizsgálat után szükséges definíció harmonizáció	Dr. Szentirmai László	Dr. Nagy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20060828	Hivatali észrevételek alapján történt pontosítás	NetLock SZEE	Rózsahegy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20061025	Hivatali észrevételek alapján történt pontosítás	NetLock SZEE	Dr. Nagy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20070926	Hivatali észrevételek alapján történt pontosítás	NetLock SZEE	Dr. Nagy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20071114	Hivatali észrevételek alapján történt egyszerűsítés, pontosítás	NetLock SZEE	Dr. Nagy Zsolt

Tartalomjegyzék

1	SZOLGÁLTATÓ ADATAI	3
1.1	A SZOLGÁLTATÓ ADATAI	3
1.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ADATAI	3
2	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK	3
3	A SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEI	3
3.1	A SZERZŐDÉS HATÁLYA.....	3
3.1.1	<i>A Szerződés tárgyi hatálya</i>	3
3.1.2	<i>A Szerződés személyi hatálya</i>	3
3.2	KÖZZÉTÉTEL	3
3.3	A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	3
3.4	SZERZŐDÉSKÖTÉS	3
3.5	A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE	3
	A.....	3
3.6	SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSA	3
3.7	A SZERZŐDÉS HATÁLYA ÉS MEGSZÚNÉSE	3
4	SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	3
4.1	SZOLGÁLTATÓ KÖTELESSÉGEI.....	3
4.2	SZOLGÁLTATÓ JOGAI	3
4.3	SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE.....	3
4.4	FELHASZNÁLÓ KÖTELESSÉGEI.....	3
4.5	FELHASZNÁLÓ JOGAI	3
4.6	FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGEI	3
5	EGYÉB RENDELKEZÉSEK	3
5.1	DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK	3
5.2	REKLAMÁCIÓK RENDEZÉSE	3
5.2.1	<i>Kapcsolattartás</i>	3
5.2.2	<i>Hibaelhárítás</i>	3
5.3	TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG	3
5.4	JOGKIKÖTÉS, JOGVITÁK ESETÉN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS	3

1 Szolgáltató adatai

1.1 A Szolgáltató adatai

- **Név:** NetLock Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
- **Cégjegyzék szám:** 01-09-563961
- **Székhely, telephely:** 1023 Budapest, Zsigmond tér 10.
- **Telefonszám:** (40) 22-55-22
- **Telefax szám:** (1) 345-2250
- **Internet cím:** <http://www.netlock.hu>
- **Központi e-mail cím:** info@netlock.hu
- **Panaszok bejelentésének helye:** A panaszokat a Szolgáltató levélben, e-mailben az info@netlock.hu címen, faxon, telefonon és személyesen fogadja.
- **Ügyfélfogadás:** munkanapokon 9-17 óráig
- **Illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség:** **NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége**, Cím: 1052 Budapest, V. ker. Városház u. 7. Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 270. Telefon: 318-2681 Fax: 318-1639 E-mail: fogyasztovedelem@pest.b-m.hu
- **HIF nem minősített hitelesítés-szolgáltatókénti nyilvántartásba vétel napja:** 2001. október 24.
- **HIF nem minősített hitelesítés-szolgáltatókénti nyilvántartásba vételt közzétevő határozat száma:** FA 6133-5/2001.
- **NHH minősített hitelesítés-szolgáltatókénti nyilvántartásba vétel napja:** 2003. március 19.
- **NHH minősített hitelesítés-szolgáltatókénti nyilvántartásba vételt közzétevő határozat száma:** MH-1372-12/2003.
- **Egyéb minősítések:** Ernst and Young AICPA/CICA WebTrust for Certification Authorities audit (2000), ISO 9001:2000 (2001), BS 7799-2:2002 (2005), ISO 27001:2006 (2007)

1.2 Az Általános Szerződési Feltételek adatai

- **Általános Szerződési Feltételek verziószáma:** feltüntetve a címlapon
- **Az ÁSZF hatályba lépése:** feltüntetve a címlapon
- **Hatályának megszűnése:** visszavonáskor vagy új verzió változat hatályba lépésekor

2 Fogalmak, meghatározások

Alany: A tanúsítvány alany (Subject) mezőjében megadott adatokkal meghatározott entitás (természetes személy, szervezet vagy eszköz), amely a tanúsítványban szereplő nyilvános kulcs párját jelentő magánkulcs felett rendelkezik.

Aláírás-ellenőrző adat: Olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai nyilvános kulcs), melyet az elektronikus iratot vagy dokumentumot megismerő személy az elektronikus aláírás ellenőrzésére használ.

Aláírás-létrehozó adat: Olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai magánkulcs), melyet az aláíró az elektronikus aláírás létrehozásához használ.

Aláírás-létrehozó eszköz: Szoftver vagy hardver, melynek segítségével az aláíró az aláírás-létrehozó adatok felhasználásával az elektronikus aláírást létrehozza.

Általános Szolgáltatási Feltételek (ÁSZF): A Szolgáltató szolgáltatásainak, tanúsítványainak igénybevételéhez szükséges feltételeket, illetve egyéb általános szerződési feltételeit leíró dokumentum.

Alkalmazó Közösség: A PKI rendszert alkalmazó, működtető entitások összessége.

Belépési Nyilatkozat: Elsődlegesen az ÁSZF és a Szolgáltatási Szabályzat elfogadását jelző, aláírt dokumentum.

Belépési nyilatkozat minősített esetben: Belépési nyilatkozat alatt minősített tanúsítványok kapcsán Szolgáltatási szerződés értendő.

Biztonságos aláírás-létrehozó eszköz (BALE): Az Eat. 1. számú mellékletében foglalt követelményeknek eleget tevő aláírás-létrehozó eszköz.

Biztonsági szintek: (A, B, C, M) A Szolgáltató regisztrációs ellenőrzéseinek különböző szintjei.

Elektronikus aláírás: Elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt vagy azzal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat.

Ellenőrzési lépések: Az elektronikus aláírás ellenőrzésekor kötelező lépések, melyeket a Szolgáltatási Szabályzat tartalmaz.

Előtanúsítvány: A Szolgáltató által használt kifejezés azon ellenőrzött adathalmazra, mely a hitelesítés-szolgáltató elektronikus aláírásával ellátva tanúsítványt eredményez.

Érintett Fél: Az a személy, aki elektronikus aláírás érvényességének ellenőrzése, illetve hiteles időpont megállapítása céljából a Szolgáltató által kibocsátott tanúsítványhoz, illetve időbélyeghez fordul.

Eszközszolgáltatás: Az a szolgáltatás, melynek során a Szolgáltató a Törvény 6. § (1) bekezdésének c) pontja értelmében meghatározott, elektronikus aláíráshoz kapcsolódó aláírás-létrehozó eszközön aláírás-létrehozó adat elhelyezése szolgáltatást végez.

Felhasználó: Szerződéses partner, aki közvetlenül vagy közvetett módon, általa megbízott személyen keresztül igénybe veszi a Szolgáltató valamely szolgáltatását.

Fokozott biztonságú elektronikus aláírás: elektronikus aláírás, amely

- a) alkalmas az aláíró azonosítására,
- b) egyedülállóan az aláíróhoz köthető,
- c) olyan eszközökkel hozták létre, amelyek kizárólag az aláíró befolyása alatt állnak, és
- d) a dokumentum tartalmához olyan módon kapcsolódik, hogy minden - az aláírás elhelyezését követően a dokumentumon tett - módosítás érzékelhető.

Hitelesítési rend: szabálygyűjtemény, amelyben egy szolgáltató, igénybe vevő vagy más személy (szervezet) valamely tanúsítvány felhasználásának feltételeit írja elő igénybe vevők valamely közös biztonsági követelményekkel rendelkező csoportja, illetőleg meghatározott alkalmazások számára.

Igénylő: Az a személy, aki a tanúsítvány alanya képviseletében, számára tanúsítvány kiadását kérelmezi.

Időbélyegző: elektronikus dokumentumhoz végérvényesen hozzárendelt vagy azzal logikailag összekapcsolt olyan adat, amely igazolja, hogy az elektronikus dokumentum az időbélyegző elhelyezésének időpontjában változatlan formában létezett.

Időbélyegzés: az az eljárás, melynek során a szolgáltató az elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz időbélyegzőt kapcsol.

Kompromittálódás: biztonsági sérülés.

Közhiteles nyilvántartás: olyan, hatóság által vezetett nyilvántartás, melynek tartalmát, az abban szereplő adatok valódiságát az ellenkező bizonyításig mindenki köteles elfogadni. Ilyen közhiteles nyilvántartás a cégnyilvántartás, valamint a polgárok személyi és lakcím adatait tartalmazó nyilvántartás.

(Kriptográfiai) Kulcs: Kriptográfiai transzformációt vezérlő egyedi digitális jelsorozat, amelynek ismerete rejtjelezéshez és visszaállításhoz, specifikusan az elektronikus aláírás előállításához, illetőleg ellenőrzéséhez szükséges.

Másodlagos alany: Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a tanúsítvány alanyával együttesen szerepelhet a tanúsítványban és vele egyetemlegesen felelős.

Munkatárs: A természetes személyek azon köre, amelyeket egy adott szervezet saját magához tartozóként ismer el.

Nyilvános (publikus) kulcsú infrastruktúra: Az elektronikus aláírás létrehozására, ellenőrzésére, kezelésére szolgáló, aszimmetrikus kulcspárt alkalmazó infrastruktúra, beleértve a mögöttes intézményrendszert, a különböző szolgáltatókat és eszközöket is.

Regisztrációs egység: Szervezet, amely ellenőrzi a tanúsítvány alanyának személyazonosságát. Egy hitelesítés-szolgáltató több ilyen szervezettel is együttműködhet.

Szolgáltatási szabályzat: A hitelesítés-szolgáltató tevékenységével kapcsolatos részletes eljárási és egyéb működési szabályokat tartalmazó nyilvános dokumentum. A Szolgáltató minősített és nem minősített szolgáltatási szabályzatokkal rendelkezik.

Szolgáltató: A NetLock Kft., amely a tanúsítvány-szolgáltatást, az eszközzolgáltatást és az időbélyegzést végzi.

Tanúsítvány: A Szolgáltató által kibocsátott igazolás, amely az aláírás-ellenőrző / titkosító adatot a tanúsítvány alanyához kapcsolja.

Tanúsítvány-szolgáltatás: azon eljárás, melynek során a Szolgáltató a Szolgáltatási Szabályzatokban meghatározott eljárásban új vagy megújított, aláíró vagy egyéb célú tanúsítványt bocsát ki a felhasználó részére. A tanúsítvány-szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltató tanúsítványállapot-szolgáltatást is nyújt, melynek keretében fogadja a tanúsítvány-visszavonási- és felfüggesztési kérelmeket és a Szolgáltatási Szabályzatokban meghatározott időközönként Tanúsítvány Visszavonási Listát bocsát ki.

Tanúsítványok osztályai (M, A, B, C): A tanúsítványok megbízhatósága szerinti megkülönböztetés. A kibocsátást megelőző ellenőrző lépések biztonságosságának jelzése (M: minősített, A, B, C: nem minősített).

Tanúsítványfajta: Jelen megjelenési formái: személyes, munkatársi, szervezeti, eszköztanúsítvány.

Tanúsítványfajta minősített esetben: Két megjelenési formája: a személyes és a munkatársi.

Tanúsítvány Visszavonási Lista (CRL): Valamely okból visszavont, azaz érvénytelenített, illetve felfüggesztett, azaz ideiglenesen érvénytelenített tanúsítványok azonosítóit tartalmazó elektronikus lista, melyet a Szolgáltató bocsát ki.

Titkosító adat: Olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai nyilvános kulcs), melyet az elektronikus iratot vagy dokumentumot rejtjelező személy az irat vagy dokumentum titkosítására használ.

Titkosítás-visszafejtő adat: Olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai magánkulcs), melyet a rejtjelező az elektronikus irat vagy dokumentum titkosításának visszafejtésére használ.

Törvény: 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról és annak végrehajtási rendeletei.

Végfelhasználó: Szerződéses partner, aki a Szolgáltató által kibocsátott végfelhasználói tanúsítvánnyal rendelkezik.

3 A Szerződés általános rendelkezései

3.1 A Szerződés hatálya

3.1.1 A Szerződés tárgyi hatálya

Jelen ÁSZF célja az elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatásokat nyújtó Szolgáltató és a felhasználó (esetenként másodlagos alany) közötti jogviszony szabályozása a tanúsítvány-szolgáltatás, eszköz-szolgáltatás és az időbélyeg-szolgáltatás területén.

A Szolgáltató a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel biztosítja a Szerződésben meghatározott szolgáltatásokat. A végfelhasználónak rendelkeznie kell a szolgáltatás igénybevételéhez elektronikus mail címmel vagy WEB hozzáféréssel, amelyek segítségével a szolgáltatások igénybe vehetők.

Nem tartoznak a Szerződés hatálya alá az egyediesített, nem formalizált megállapodások, melyeknél a teljesítés feltételeit a megkötött szerződés tartalmazza; viszont ezen esetekben sem lehet eltérni a szerződés tárgyára vonatkozó Szolgáltatási Szabályzat előírásaitól.

3.1.2 A Szerződés személyi hatálya

A Szolgáltatásokat természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet egyaránt igénybe veheti a Szolgáltató szabályzataiban foglalt korlátozásokkal. Az ÁSZF személyi hatálya a Felhasználóra és a Szolgáltatóra terjed ki..

3.2 Közzététel

Jelen szerződési feltételeket a Szolgáltató elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi a www.netlock.hu honlapon, és ügyfélszolgálati irodáiban is hozzáférhetővé teszi.

3.3 A Szolgáltatások meghatározása

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján a következő fő:

- tanúsítvány-szolgáltatás
- aláíró eszköz szolgáltatás,
- időbélyegzés-szolgáltatás.

valamint ezek kapcsolódó és kiegészítő szolgáltatásait nyújtja, melyek pontos leírása a különböző Szolgáltatási Szabályzatokban található.

A Szolgáltatások igénybevételéhez a Szolgáltató kijelenti, hogy rendelkezik mindazon személyi és tárgyi feltételekkel, amelyek a különböző jogszabályokban, elsősorban az elektronikus aláírásról szóló törvényben és annak végrehajtási jogszabályaiban, a Szolgáltatások nyújtása során hivatkozott hitelesítési- és időbélyegzési rendekben, valamint a Szolgáltató szerződéses vállalásaiban meghatározásra kerültek.

Az igénylő/felhasználó megrendeléskor kijelenti és a Szolgáltatások igénybevétele során fenntartja, hogy rendelkezik a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, jelen ÁSZF-ben és a Szolgáltatásra vonatkozó egyéb dokumentumokban meghatározott feltételekkel.

3.4 Szerződéskötés

- A Szolgáltatás igénybevételére a felek a NetLock mint Szolgáltató - a továbbiakban Szolgáltató - és a Szolgáltatás igénybevevője, az Igénylő között Szerződés jön létre.
 - A Szolgáltató folyamatosan nyilvános tájékoztatást nyújt szolgáltatásairól honlapján keresztül, amely nem minősül ajánlattételnek.
-

- A szerződéskötésre az Igénylő által a Szolgáltató részére eljuttatott Szolgáltatás igénylés (tipikus esetben tanúsítványkérelem vagy időbélyegzés igény) - amely ajánlatnak minősül - alapján kerül sor. A különböző Szolgáltatások igénylésének módját a Szolgáltatási Szabályzatok, illetve az egyes szolgáltatások üzletszabályzatai tartalmazzák.
- A Szolgáltató a hozzá beérkező ajánlatokat nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató a beérkezett ajánlatokra 15 napon belül a következőképpen reagálhat:
 - o ajánlat elfogadása,
 - o az igénylő felszólítása hiánypótlásra, pontosításra,
 - o a Szolgáltató döntése szerint az ajánlat visszautasítása, amennyiben az Igénylő a hiánypótlási, pontosítási felszólításnak 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltatóval szemben a Szolgáltatás korábbi igénybevételéből eredően díjtartozása van, vagy amennyiben a Szolgáltatási Szabályzatban foglaltaknak az Igénylő nem tud eleget tenni.
- Amennyiben a Szolgáltató a hozzá beérkezett ajánlatra 15 napon belül nem reagál az, az ajánlat visszautasításának tekintendő.
- A Szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés az ajánlat elfogadásával, tipikusan írásbeli formában avagy a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollévők között kötött szerződésről szóló jogszabály rendelkezései alapján jön létre. Az Igénylőt a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 5. § a) pontja alapján az ellátás joga nem illeti meg, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást az igénylés beérkezése után haladéktalanul, emberi közbeavatkozás nélkül, az Igénylő tevékenységének hatására megkezdi.

3.5 A Szerződés teljesítése

- Ha az Igénylő ajánlata/megrendelése alapján a Felek között Szerződés jön létre, a Szolgáltató a szerződéskötést követően legkésőbb 30 napon belül köteles a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatást nyújtani.
- Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a Szolgáltatás nyújtása a 30 napos határidőn belül azért nem teljesül, mert az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges feltételeket nem teljesíti.
- A Szolgáltató fogadja és feldolgozza a Szolgáltatásokkal kapcsolatos adatokat. A Szolgáltatás igénylése során kitöltött adatlapok adatait és a Szolgáltatási Szabályzatban meghatározott azonosítási eljárások végrehajtása során okiratokról készült másolatokat fénymásolat formájában papír alapon és/vagy elektronikus úton tárolja, ezekről nyilvántartásokat vezet.
- A Szolgáltató saját szabályzatait és a nyilvános regisztrációs adatokat, továbbá a visszavont és felfüggesztett tanúsítványok nyilvántartását közcélú távközlő hálózatok segítségével bárki számára hozzáférhető és folyamatosan elérhető módon közzéteszi.
- A Szolgáltató csak az alanytól közvetlenül, vagy annak egyértelmű előzetes hozzájárulásával gyűjt személyes adatokat. Az adatokat kizárólag olyan célra használja fel, amelyhez a felhasználó előzetesen egyértelműen hozzájárult.

3.6 A szolgáltatási feltételek módosítása

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit és a Szolgáltatási Szabályzatait közzéteszi Internetes honlapján. A Szolgáltató jogosult a szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, amennyiben olyan jogszabály-módosítás történik, amely az adott szerződési feltétel tekintetében nem teszi lehetővé a jogszabályban foglaltaktól való eltérést. A módosítást a Szolgáltató köteles a honlapján a módosítás

hatályba lépését megelőző 30 nappal közzétenni, és arra külön is felhívni a Felhasználók figyelmét. A Szabályzatok változásáról a Szolgáltató a Végfelhasználókat internetes honlapján értesíti.

Azok a Felhasználók, akik a módosítást nem fogadják el, jogosultak a Szerződést legkésőbb a módosítás hatályba lépésének napjától számított 15 napon belül 15 napos felmondási idővel felmondani. A Szerződés felmondása egyben a kiadott tanúsítvány iránti visszavonási kérelemnek is tekintendő.

3.7 A Szerződés hatálya és megszűnése

A Szerződés, amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg megszűnik:

- Felhasználó vagy Szolgáltató által (jelen ÁSZF szerint) történő Szerződés felmondásakor,
- a Felhasználó kifejezett vagy hallgatóságos elállásakor,
- a Felhasználó elhalálozásával, jogutód nélküli megszűnésével,
- tanúsítvány-visszavonáskor,
- tanúsítvány érvényességi idejének lejártával,
- időbélyeg-szolgáltatás esetén a szerződésben kikötött feltétel teljesülése, így többek közt meghatározott időtartam letelte vagy igénybe vehető szolgáltatás-mennyiség felhasználása.

4 Szerződő felek jogai és kötelezettségei

4.1 Szolgáltató köteleességei

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy mindenkor a hivatkozott dokumentumokban meghatározottak szerint jár el szolgáltatásai nyújtásai során, amelynek keretében köteles különösen az alábbiakra:

- a Szolgáltató az Igénylőt az igénylés előtt tájékoztatja aktuális árlistájáról; ez alól kivételt képeznek az egyediesített, nem formalizált szerződések, melyek esetében a szolgáltatási ellenértéke egyedi megállapodás tárgya;
- a Szolgáltató mindenkor az Igénylő által szolgáltatott adatok alapján bocsátja ki a tanúsítványt. Amennyiben a Szolgáltató észlelése vagy megállapítása szerint az adatok nem felelnek meg a valóságnak, ezt jelzi az Igénylő részére és kéri az adatok kiigazítását. Ellenkező esetben visszautasítja a tanúsítványkérelmet,
- a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hivatkozott dokumentumok előírásai szerint szükséges ellenőrzések a lehető leghamarabb, de legalább az ajánlatnak a hivatkozott szabályzatok előírásai szerinti benyújtását követő 30 napon belül megtörténnek;
- a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a részére beadott visszavonási és felfüggesztési kérelmeket haladéktalanul feldolgozza, és a szolgáltatási szabályzatokban meghatározott módokon a tanúsítvány-állapotokat közzéteszi;
- Szolgáltató köteles minden tőle elvárható megtenni azért, hogy a Publikus Kulcs Infrastruktúra (PKI) általa felügyelt rendszereinek folyamatos működését biztosítsa;
- Szolgáltató köteles a lejárt tanúsítványokról a Végfelhasználó részére legalább 30 nappal a lejárati előtt, amennyiben lehetséges elektronikus formában, értesítést küldeni és kérni a Végfelhasználó további intézkedését a tanúsítvánnyal kapcsolatban. Amennyiben a Végfelhasználó a tanúsítvány lejártáig nem rendelkezik a Szolgáltató felé, az esetben a szerződéses viszony jelen dokumentum vonatkozó pontja alapján megszűnik;

- Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott, illetve tudomására jutott adatokat harmadik személynek csak a Szolgáltatási Szabályzatban megjelölt esetekben adja át. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy hozzájárulása esetén a regisztrációhoz, illetve a tanúsítványhoz szükséges adatai a Szolgáltató bizalmasan kezelt, nem nyilvános nyilvántartásába valamint maga a tanúsítvány nyilvános tanúsítványkönyvtárba kerül elhelyezésre, amelyhez bármely harmadik személy hozzáférhet;
- a regisztráció során a szolgáltatott adatok ugyan önkéntesek, de a már kibocsátott tanúsítványokhoz tartozó adatok a regisztrációs adatbázisból a 2001. évi XXXV. Törvény (Eat.) 9.§ (7) bekezdése alapján a kötelező megőrzési idő alatt nem törölhetők, még írásbeli kérés alapján – a tanúsítvány egyidejű visszavonása mellett – sem;
- A Szolgáltató a Szolgáltatásokkal kapcsolatos elektronikus információkat - beleértve az azok előállításával összefüggőket is - és az ahhoz kapcsolódó személyes adatokat legalább a tanúsítvány érvényességének lejártától számított jogszabályban meghatározott ideig, amely jelen ÁSZF hatályba lépésekor 10 év, illetőleg az elektronikus aláírással, illetve az azzal aláírt elektronikus dokumentummal kapcsolatban felmerült jogvita jogerős lezárásáig megőrzi, valamint ugyanezen határidőig olyan eszközt biztosít, mellyel a kibocsátott tanúsítvány tartalma megállapítható;
- A Szolgáltató a beérkezett ajánlattal kapcsolatban betartja a Szolgáltatási szabályzatban foglalt adatvédelmi és titoktartási kötelezettségeit;
- Szolgáltató köteles a Szolgáltatási Szabályzataiban tovább részletezett kötelezettségeit is betartani;
- A Szolgáltató kötelessége, hogy az általában elvárható magatartás szerint szabályzatait betartsa, illetve a PKI közösség többi elemével betartassa, betartását ellenőrizze.

4.2 Szolgáltató jogai

- A Végfelhasználó hozzájárulása esetén a Szolgáltató jogosult a kiadott tanúsítványok, illetve a visszavont tanúsítványok a Szolgáltatás céljainak elérése érdekében nyilvánosságra hozatalára, és saját vagy más nyilvános tanúsítványtárban tárolni;
- Szolgáltató speciális szolgáltatásokat is jogosult nyújtani, vállalatokat is tehet (pl. rendelkezésre állási vállalatok, mennyiségi garanciák, speciális szolgáltatás elérési módok és profilok), az általános paraméterű szolgáltatástól való eltérés feltételeit azonban külön megállapodásban kell rögzíteni;
- A Szolgáltató jogosult a hivatkozott dokumentumok rendelkezéseinek megszegése esetén saját döntése alapján eljárásokat foganatosítani, a Szolgáltatások nyújtását felfüggeszteni, korlátozni, Szerződést bontani, annak minden következményével együtt;
- Jogosult szolgáltatásaiért szolgáltatási díjat kérni;
- Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási szabályzatában tovább részletezett jogait is gyakorolni.

4.3 Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató felelős kötelezettségei megszegéséért. A részletes szabályokat a Szolgáltatási szabályzatok tartalmazzák.

4.4 Felhasználó kötelességei

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő felhasználók a szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés aláírásával kötelezettséget vállalnak az alábbi rendelkezései betartására:

- Felhasználó megismeri és elfogadja a vonatkozó Szolgáltatási Szabályzatokat, az Általános Szerződési Feltételeket, és egyéb, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előírásokat, üzletszabályzatokat;
- Felhasználó köteles a hivatkozott dokumentumokat áttanulmányozni, és azok rendelkezéseit betartani különösen az elektronikus aláírási, hitelesítési- és titkosító tanúsítvány, illetve időbélyeg kezelésével, megfelelő használatával, technikai feltételeivel és jogi következményeivel kapcsolatosan;
- Felhasználó köteles a valóságnak megfelelő adatot vagy adatokat szolgáltatni a Szolgáltatónak a Szolgáltatások igénylése és teljesítése során, valamint az adatok ellenőrzése érdekében Szolgáltatóval együttműködni és mindent megtenni azért, hogy az ellenőrzés a lehető leghamarabb befejeződhessen;
- Felhasználó köteles a Szolgáltatásokat a hatályos jogszabályoknak megfelelően, jóhiszeműen, más ügyfelek kiszolgálását és a Szolgáltatások rendelkezésre állását nem akadályozó módon igénybe venni;
- Felhasználó köteles a Szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul bejelenteni Szolgáltató részére. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat Szolgáltató részére. A Felhasználó ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

4.5 Felhasználó jogai

- Felhasználó a hivatkozott dokumentumokban foglaltak maradéktalan betartása, illetve a mindenkor érvényes árlista szerinti szolgáltatási díjak megfizetése esetén jogosult a Szolgáltatások teljes körű igénybevételére.
- A Felhasználó a szerződéstől a szolgáltatás teljesítését megelőzően jogosult az általános elállási joga alapján elállni. Abban az esetben, amennyiben a Felhasználó a megrendelést követően a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, jelen ÁSZF-ben meghatározott további együttműködési kötelezettségének a Szolgáltató felhívása ellenére nem tesz eleget, úgy azt a Felek a Felhasználó általános elállási jogaként fogadják el. A Felhasználó amennyiben akár kifejezetten, akár a fentiek szerint hallgatólagosan a megrendeléstől eláll, úgy a Szolgáltatót a hatályos díjszabásban foglalt adminisztrációs díj minden költség, kár bizonyítása nélkül megilleti a rendelkezésre állására tekintettel.
- A Végfelhasználó kérheti a tanúsítvány felfüggesztését, illetve visszavonását.
- Felhasználó jogosult a Szolgáltatási szabályzatában tovább részletezett jogait is gyakorolni.
- A Felhasználó a róla nyilvántartott adatokba betekinthez.

4.6 Felhasználó felelősségei

A felhasználó felelős kötelezettségei megszegéséért. A részletes szabályokat a Szolgáltatási szabályzatok tartalmazzák.

5 Egyéb rendelkezések

5.1 Díjak és fizetési feltételek

- A mindenkor érvényes szolgáltatási díjakat a Szolgáltató Internet honlapján közzéteszi.
- A Szolgáltató jogosult az árlistát egyoldalúan módosítani. A módosítást Szolgáltató köteles az Internet honlapján közzétenni, arra külön is felhívni a Felhasználók figyelmét, és a változásról a Szolgáltatást igénybe vevő Felhasználókat az általuk megadott elektronikus címen értesíteni. A módosított árlista a közzétételt, illetve az értesítést követő 15. napon lép hatályba. Azok a Felhasználók, akik a módosítást nem fogadják el, jogosultak a Szerződést legkésőbb a módosítás hatályba lépésének napjától számított 15 napon belül 15 napos felmondási idővel felmondani. A Szerződés felmondása egyben a kiadott tanúsítvány iránti visszavonási kérelemnek is tekintendő.
- Szolgáltató, a Végfelhasználó által benyújtott ajánlatot követően jogosult a mindenkori árlista szerinti tanúsítvány havi díját előre, egy összegben, a tanúsítvány érvényességi időtartamára leszámolni Végfelhasználó részére. A Végfelhasználó által igényelt tanúsítvány kiadásának egyik feltétele, hogy a számla kiegyenlítésre kerüljön és a Szolgáltatás ellenértékét Szolgáltató számláján jóváírják.
- A Felhasználó által igénybe vett egyéb Szolgáltatásokat Szolgáltató a teljesítést követően jogosult leszámolni Felhasználó részére.
- Végfelhasználó a Szolgáltató által kiállított díjbekérőt vagy számlát, annak kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül köteles kiegyenlíteni készpénzben vagy banki átutalással a Szolgáltató megjelölt bankszámláján.
- Fizetési késedelem esetén Szolgáltató jogosult évi 20% késedelmi kamatot felszámítani, napi kamatszámítással. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap egész napnak minősül.

5.2 Reklamációk rendezése

5.2.1 Kapcsolattartás

- Szolgáltató a Felhasználói igények teljesítésére – így különösen a tanúsítványigénylés benyújtásához és azzal kapcsolatban felmerülő problémák orvoslására, megválaszolására, reklamációk ügyintézésére – az alább meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő ügyfélszolgálatot üzemeltet. A Felhasználó az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.
- Felhasználó térítésmentesen kérheti a Szolgáltatótól ügyfélszolgálatán a:
 - A NetLock Szolgáltatási Szabályzatát,
 - A NetLock Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF),
 - A NetLock Belépési Nyilatkozat mintáját,
 - a mindenkor érvényes szolgáltatási díjtáblázatot.
- Az ügyfélszolgálat helye: 1023 Budapest, Zsigmond tér 10., telefonszáma: (40) 22-55-22, nyitvatartási idő: munkanapokon 9.00-17.00 óráig. Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@netlock.hu, honlapja: <http://www.netlock.hu>.
- Az ügyfélszolgálat a Felhasználó kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. A Szolgáltató a Felhasználó által bejelentett hibákat haladéktalanul köteles kivizsgálni, és amennyiben szükséges megkezdeni a hiba elhárítását.
- A panaszkezelésre vonatkozó további szabályokat a Szolgáltatási szabályzat tartalmazza.

5.2.2 Hibaelhárítás

- Jelen szakasz nem a rendelkezésre állási időkre vonatkozik.
- Szolgáltató a részére beérkező hibajelzések kivizsgálását, a beérkezést követően azonnal, de legkésőbb 1 (egy) munkanapon belül megkezdí. Szolgáltató a bejelentett hibákat haladéktalanul, de legalább a műszakilag indokolt hibaelhárítási határidőn belül kijavítja. A hibaelhárítás várható időtartamáról, amennyiben az az 5 (öt) munkanapot meghaladja, Szolgáltató az adott Felhasználót, illetve Felhasználókat elektronikus úton tájékoztatni köteles.
- Amennyiben Szolgáltató a hiba bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül - figyelembe véve a műszakilag indokolt meghosszabbítás idejét is - nem tudja a saját érdekkörében felmerült hibát elhárítani, az esetben Felhasználó jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani. Szolgáltató ilyen esetben, a Felhasználót ebből ért kárt a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni Felhasználó, amennyiben ez szükséges, köteles együttműködni Szolgáltatóval a hiba elhárítása érdekében.
- Amennyiben a felmerült hiba nem Szolgáltató érdekkörében merült fel, az esetben is tőle elvárható módon köteles együttműködni a hiba elhárítását végző személyekkel, illetve szervezetekkel.

5.3 Titoktartási kötelezettség

- A Szolgáltató és a Felhasználó kötelezettséget vállalnak arra, hogy eltérő megállapodás, illetve szerződéses rendelkezés hiányában a Szolgáltató Szolgáltatásának igénybevételével a közöttük létrejött Szerződés teljesítése során:
 - o bármely módon, akár a másik fél, akár harmadik személy által tett, tudomásukra jutott, bármely közlés, adat, tény és egyéb információ,
 - o illetve a másik fél részére eljuttatott, illetve az általa megkapott iratok tartalmavonatkozásában mindkét felet titoktartási kötelezettség terheli, és azokat bizalmas üzleti információként kezeli a Szerződés fennállása alatt és azt követően is, időbeli korlátozás nélkül.
- Egyik szerződő fél sem jogosult a Szerződés teljesítése kapcsán tudomására jutott bármely adatot, tény, információt, tervet vagy dokumentumot a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személynek átadni.
- A felek jelen pont megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelnek.

5.4 Jogkikötés, jogviták esetén követendő eljárás

- A szerződő felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy jelen Szerződésből eredő jogvitáikat mindenkor megkísérlik békés úton tárgyalások útján rendezni.
- Amennyiben a Felek közötti egyeztetés valamelyik fél által kezdeményezett egyeztetés napjától számított 30 napon belül nem vezet eredményre, arra az esetre a Felek kölcsönösen alávetik magukat a Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Állandó Választottbíróóság kizárólagos illetékességének. A Választottbíróági eljárás nyelve a magyar, az eljárásban irányadó jog a mindenkor hatályos magyar anyagi és eljárásjog. Az eljáró bírók száma: 3.
- A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyv, a 2001. évi XXXV. az elektronikus aláírásról szóló Törvény rendelkezésire.
- Jelen Szerződésben szereplő kifejezéseket és jogintézményeket - ha jelen Szerződés másként nem rendelkezik - a magyar nyelv szabályai szerint, a szavak általánosan elfogadott mindennapi jelentése szerint, valamint a magyar jogszabályok alapján kell értelmezni.