

Általános Szerződési Feltételek



NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Azonosító szám (OID): **1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160909**

Jóváhagyás időpontja: **2016.09.09.**

Hatály kezdőnapja: **2016.09.09.**

Oldalak száma: **22, azaz huszonkettő**

Készítette: **dr. Barabás Anett** szabályzat adminisztrátor

Jóváhagyta: **Dr. Szűcs Katalin** szabályzatvezető

© COPYRIGHT, NETLOCK KFT. - MINDEN JOG FENNTARTVA

OID	Változás leírása	Hatálybalépés	Készítő	Ellenőrző
- (ÁSZF v1.1)	Első nyilvános változat		NetLock Kft.	Rózsahegyi Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.011026	Az Eat. követelményeinek bevezetése a fokozott biztonságú hitelesítés-szolgáltatóként való nyilvántartásba vételhez	2001.10.26.	NetLock Kft.	Rózsahegyi Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20030331	Az Eat. követelményeinek bevezetése a minősített hitelesítés-szolgáltatóként való nyilvántartásba vételhez	2003.03.31.	NetLock Kft. Szabályzat Elfogadó Egység (SZEE)	Rózsahegyi Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20060411	A Ket. követelményeinek átvezetése a közigazgatásban elfogadott HSz eljáráshoz	2006.04.11.	Dr. Szentirmai László	Rózsahegyi Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20060728	2006 évi hatósági felülvizsgálat után szükséges definíció harmonizáció	2006.07.28.	Dr. Szentirmai László	Dr. Nagy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20060828	Hivatali észrevételek alapján történt pontosítás	2006.08.28.	NetLock SZEE	Rózsahegyi Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20061025	Hivatali észrevételek alapján történt pontosítás	2006.10.25.	NetLock SZEE	Dr. Nagy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20070926	Hivatali észrevételek alapján történt pontosítás	2007.09.26.	NetLock SZEE	Dr. Nagy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20071114	Hivatali észrevételek alapján történt egyszerűsítés, pontosítás	2007.11.14.	NetLock SZEE	Dr. Nagy Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20100723	A minősített elektronikus archiválás szolgáltatás indításával kapcsolatos módosítások, valamint egyéb pontosítások	2010.07.23.	NetLock SZEE	Rózsahegyi Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20110215	NMHH észrevételek alapján történt módosítások	2011.03.15.	NetLock SzEE	Rózsahegyi Zsolt
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20131215	NETLOCK székhely változás miatti pontosítás	2013.12.15.	NetLock SzEE	Lengyel Anett
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20140709	A Szolgáltató jogaira vonatkozó fejezet módosítása A Szolgáltató adatainak (postázási cím, telefax szám) módosítása	2014.07.09	NetLock SzEE	Lengyel Anett
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20151130	Módosítások: <ul style="list-style-type: none"> az ügyfélfogadás rendjének változása, új termék - NETLOCK SIGN - bevezetése kapcsán új fogalmak meghatározása, a szolgáltatással kapcsolatos különös szabályok leírása, jogszabályi hivatkozások pontosítása. 	2016.01.01	NETLOCK SzEE	dr. Lengyel Anett
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160106	NMHH észrevételének átvezetése	2016.02.01	NETLOCK SzEE	dr. Lengyel Anett
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160531	Az eIDAS és a hazai jogszabályi követelmények átvezetése	2016.05.31	dr. Barabás Anett	Dr. Szűcs Katalin
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160630	Az eIDAS és a hazai jogszabályi követelmények átvezetésének pontosítása	2016.06.30	dr. Barabás Anett	Dr. Szűcs Katalin
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160902	NMHH észrevételek alapján történt módosítások	2016.09.05.	dr. Barabás Anett	Dr. Szűcs Katalin
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160909	További pontosítások NMHH javaslatai alapján	2016.09.09.	dr. Barabás Anett	Dr. Szűcs Katalin

Tartalomjegyzék

1	SZOLGÁLTATÓ ADATAI	4
1.1	A SZOLGÁLTATÓ ADATAI	4
1.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ADATAI	5
2	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK	6
3	AZ ÁSZF ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEI	12
3.1	AZ ÁSZF HATÁLYA	12
3.1.1	<i>Az ÁSZF tárgyi hatálya</i>	12
3.1.2	<i>Az ÁSZF személyi hatálya</i>	12
3.1.3	<i>Az ÁSZF területi hatálya</i>	12
3.2	KÖZZÉTÉTEL	12
3.3	A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....	12
3.4	SZERZŐDÉSKÖTÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	13
3.5	A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	14
3.6	A SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	14
3.7	A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	14
3.8	A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK KÜLÖNÖS SZABÁLYAI NETLOCK SIGN SZOLGÁLTATÁS ESETÉN.....	15
4	SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	15
4.1	SZOLGÁLTATÓ KÖTELESSÉGEI.....	15
4.2	SZOLGÁLTATÓ JOGAI	17
4.3	SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE	17
4.4	FELHASZNÁLÓ ÉS IGÉNYBEVEVŐ KÖTELESSÉGEI	18
4.5	FELHASZNÁLÓ ÉS IGÉNYBEVEVŐ JOGAI.....	18
4.6	FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE	19
5	EGYÉB RENDELKEZÉSEK	19
5.1	DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK	19
5.2	REKLAMÁCIÓK RENDEZÉSE	20
5.2.1	<i>Kapcsolattartás</i>	20
5.2.2	<i>Hibaelhárítás</i>	21
5.3	TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG	21
5.4	JOGKIKÖTÉS, JOGVITÁK ESETÉN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS	21

1 Szolgáltató adatai

1.1 A Szolgáltató adatai

- **Név:** NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
- **Cégjegyzék szám:** 01-09-563961
- **Adószám:** 12201521-2-42

- **Székhely:** 1101 Budapest, Expo tér 5-7.
- **Postázási cím:** 1439 Budapest, Pf. 663
- **Telephely/Fióktelep:** 4026 Debrecen, Kassai út 26.

- **Telefonszám:** +36 1 437 6655
- **Telefax szám:** (1) 700-2828
- **Internet cím:** 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:** személyesen és telefonon keresztül kollégáink munkanapokon az alábbi időintervallumban fogadják ügyfeleinket:

2016. január 1. napjától	
hétfő - csütörtök	8:30-17:00
péntek:	8:30-14:00

Munkaidőn kívül telefonon hangpostán keresztül van lehetőség üzenet hagyására, e-maileket a hét minden napján 0-24 órában fogadunk, és a következő munkanapon válaszolunk rá.

- **Illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség: Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

Fogyasztókapcsolati Iroda: Cím: 1052 Budapest, V. ker. Városház u. 7. Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 144. Telefon: +36 1 328-0185 Fax: +36 1 411-0116 E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

- Nyilvántartásba vétel:
 - Nem minősített bizalmi szolgáltatókénti működést a Szolgáltató 2016. június 30. napján 2016. július 1. napjától kezdődő hatállyal jelentette be a Felügyeletnek. A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság nyilvántartásának elérhetősége: <http://webpub-ext.nmhh.hu/esign2016/>
A bizalmi lista elérhetősége:
 - géppel feldolgozható (xml) formátumban: http://nmhh.hu/tl/pub/HU_TL.xml
 - olvasható (pdf) formátumban: http://nmhh.hu/tl/pub/HU_TL.pdf
 - Minősített hitelesítésszolgáltatóként a Felügyelet 2003. március 19-én vette nyilvántartásba a Szolgáltatót. Felügyelet regisztrációs szám: MH-1372-12/2003.
 - Minősített archiválás szolgáltatóként a Felügyelet 2010. szeptember 15-én vette nyilvántartásba a Szolgáltatót. Felügyelet regisztrációs szám: HL/18188-4/2010.
 - **Egyéb minősítések:** Ernst and Young AICPA/CICA WebTrust for Certification Authorities audit (2000), ISO 9001, ISO 27001

1.2 Az Általános Szerződési Feltételek adatai

- **Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) verziószáma:** a fedőlapon található egyedi azonosító (OID)
- **Az ÁSZF hatályba lépése:** a fedőlapon található időpontban
- **Hatályának megszűnése:** visszavonáskor vagy új verzió változat hatályba lépésekor

Az ÁSZF elektronikus aláírással hitelesített aktuális verziója megtalálható és letölthető a Szolgáltató internetes oldaláról: netlock.hu. A Szolgáltató az ÁSZF-et legalább .pdf formátumban teszi elérhetővé honlapján.

2 Fogalmak, meghatározások

- **Alany:** lásd Tanúsítvány alany
- **Alárendelt elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatások:** Olyan, az eIDAS hatálya alá tartozó szolgáltatás, melyet a szolgáltató entitás (alárendelt szolgáltató) saját nevében, de olyan módon nyújt, hogy egy másik szolgáltató entitás (jelen esetben a Szolgáltató) a szolgáltatás nyújtására megállapodás alapján jelentős befolyással bír. A Szolgáltató ezen szolgáltatásait kizárólag előzetes – Felügyelet felé történő - bejelentést követően nyújtja.
- **Általános Szerződési 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.
- **Archiválás:** Elektronikusan aláírt dokumentumok hosszú távú megőrzése oly módon, mely
 - a) biztosítja az elektronikus dokumentum későbbi megjeleníthetőségét és ellenőrizhetőségét;
 - b) kizárja az utólagos módosítás, illetve a jogosulatlan hozzáférés lehetőségét;
 - c) védi az elektronikus dokumentumot a törléssel, megsemmisítéssel, a véletlen megsemmisüléssel és sérüléssel szemben;
 - d) valamint lehetővé teszi az elektronikus aláírás érvényességének ellenőrzését.
- **Bizalmi munkatárs:** A Bizalmi szolgáltatónál vagy a Szolgáltató partnerénél bizalmi munkakört betöltő személy.
- **Bizalmi munkakörök:** bizalmi munkakör az alábbiakban felsorolt valamennyi munkakör:
 - e) a szolgáltató informatikai rendszeréért általánosan felelős vezető,
 - f) biztonsági tisztviselő: a szolgáltatás biztonságáért általánosan felelős személy,
 - g) rendszeradminisztrátor: az informatikai rendszer telepítését, konfigurálását, karbantartását végző személy,
 - h) rendszerüzemeltető: az informatikai rendszer folyamatos üzemeltetését, mentését és helyreállítását végző személy,
 - i) független rendszervizsgáló: a szolgáltató naplózott, illetve archivált adatállományát vizsgáló, a szolgáltató által a szabályszerű működés érdekében megvalósított kontroll intézkedések betartásának ellenőrzéséért, a meglévő eljárások folyamatos vizsgálatáért és monitorozásáért felelős személy,
 - j) regisztrációs felelős: a végtanúsítványok előállításának, kibocsátásának, visszavonásának és felfüggesztésének jóváhagyásáért felelős személy;
- **Bizalmi Felügyelet:** Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény szerinti az eIDAS Rendelet 17. cikk (1) bekezdése szerinti felügyelet ellátó hatóság. Jelen Szabályzat létrejöttékor ez a hatóság a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.
- **Bizalmi Szolgáltató:** egy vagy több bizalmi szolgáltatást nyújtó természetes vagy jogi személy, a bizalmi szolgáltató lehet minősített vagy nem minősített bizalmi szolgáltató (eIDAS 3 cikk 19. cikk).
- **Bizalmi Szolgáltatás:** rendszerint díjazás ellenében nyújtott, az alábbiakból álló elektronikus szolgáltatások:
 - a) elektronikus aláírások, elektronikus bélyegzők vagy elektronikus időbélyegzők, ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatások, valamint az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése; vagy

- b) weboldal-hitelesítő tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése; vagy
 - c) elektronikus aláírások, bélyegzők, vagy az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok megőrzése.
- **Belépési Nyilatkozat:** Elsődlegesen az ÁSZF és a Szolgáltatási Szabályzat elfogadását jelző, aláírt dokumentum. A Belépési Nyilatkozat a Szolgáltató által meghatározott esetekben a Szolgáltatási Szerződéssel egyenértékűnek minősül (lásd: Szolgáltatási Szerződés).
 - **Biztonsági szintek:** A Szolgáltató regisztrációs ellenőrzéseinek különböző szintjei.
 - **Biztonságos zóna:** olyan (logikailag vagy fizikailag) védett terület, amely védi a titkosságát, integritását és elérhetőségét a Bizalmi szolgáltató által használt rendszereknek.
 - **CRL – Certificate Revocation List:** Lásd Tanúsítvány visszavonási lista
 - **eIDAS:** a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 910/2014/EU RENDELETE
 - **Elektronikus aláírás:** olyan elektronikus adat, amelyet más elektronikus adatokhoz csatolnak, illetve logikailag hozzárendelnek és amelyet az aláíró aláírásra használ (eIDAS 3 cikk 10 pont).
 - **Elektronikus aláírás létrehozásához használt adat:** olyan egyedi adat, amelyet az aláíró elektronikus aláírás létrehozásához használ.
 - **Elektronikus aláírást létrehozó eszköz:** elektronikus aláírás létrehozására használt, konfigurált hardver- vagy szoftvereszköz.
 - **Elektronikus bélyegző:** Olyan elektronikus adatok, amelyeket más elektronikus adatokhoz csatolnak, illetve logikailag hozzárendelnek, hogy biztosítsák a kapcsolt adatok eredetét és sértetlenségét. Az elektronikus bélyegző igazolja, hogy az elektronikus dokumentumot jogi személy bocsátotta ki, biztosítva a dokumentum eredetének és sértetlenségének bizonyosságát.
 - **Ellenőrzési lépések:** Az elektronikus aláírás/bélyegző ellenőrzésekor kötelezően, illetve javasolt módon végrehajtandó lépések, melyeket a Szolgáltatási Szabályzatok tartalmaznak.
 - **Előtanúsítvány:** A Szolgáltató által használt kifejezés azon ellenőrzött adathalmazra, mely a Szolgáltató elektronikus aláírásával/bélyegzővel ellátva tanúsítványt eredményez.
 - **Előfizető:** Az a természetes, vagy jogi személy, aki/amely archiválási szerződést köt a Szolgáltatóval és az archiválásra átadott adatok tulajdonosa.
 - **Érintett Fél:** Az a természetes vagy jogi személy, aki/amely az elektronikus aláírás/bélyegző érvényességének ellenőrzése, illetve hiteles időpont megállapítása, továbbá az adat titkosítása vagy az Alany azonosítása céljából a Szolgáltató által kibocsátott tanúsítványhoz, időbélyeghez, visszavonási listához, érvényességi vagy más információhoz fordul.
 - **Érvényesítési adatok:** elektronikus aláírás vagy elektronikus bélyegző érvényesítéséhez használt adatok.
 - **Érvényesítés:** olyan folyamat, amelynek keretében ellenőrzik és igazolják, hogy az elektronikus aláírás vagy bélyegző érvényes.
 - **Eszközszolgáltatás:** Az a szolgáltatás, melynek során a Szolgáltató elektronikus aláíráshoz/bélyegzőhöz kapcsolódó (minősített) elektronikus aláírást/bélyegzőt létrehozó eszközön elektronikus aláírás létrehozásához/elektronikus bélyegző létrehozásához használt adatot helyez el.
 - **Felhasználó:** Szolgáltatóval szerződést kötő természetes vagy jogi személy, aki közvetlenül vagy közvetett módon, általa megbízott személyen keresztül igénybe veszi a Szolgáltató valamely szolgáltatását. Külön nem nevesített esetben a Felhasználó alatt Előfizető (lásd Előfizető) is értendő.
 - **Felügyelet:** lásd Bizalmi Felügyelet

- **Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (Ptk.8:1 § 3. pont).
- **Fokozott biztonságú elektronikus aláírás:** olyan elektronikus aláírás, amely megfelel az az alábbi követelményeknek:
 - a) kizárólag az aláíróhoz köthető;
 - b) alkalmas az aláíró azonosítására;
 - c) olyan, elektronikus aláírás létrehozásához használt adatok felhasználásával hozzák létre, amelyeket az aláíró nagy megbízhatósággal kizárólag saját maga használhat;
 - d) olyan módon kapcsolódik azokhoz az adatokhoz, amelyeket aláírtak vele, hogy az adatok minden későbbi változása nyomon követhető.
- **Fokozott biztonságú elektronikus bélyegző:** olyan elektronikus bélyegző, amely megfelel az alábbi követelményeknek:
 - e) kizárólag a bélyegző létrehozójához kötött;
 - f) alkalmas a bélyegző létrehozójának azonosítására
 - g) olyan, elektronikus bélyegző létrehozásához használt adatok felhasználásával hozzák létre, amelyeket a bélyegző létrehozója nagy megbízhatósággal kizárólag a saját maga elektronikus bélyegző létrehozására használhat;
 - h) olyan módon kapcsolódik azokhoz az adatokhoz, amelyekre vonatkozik, hogy az adatok minden későbbi változása nyomon követhető.
- **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.
- **Kezdeti (technikai) felfüggesztés:** A Tanúsítványfelfüggesztés egy speciális esete, amikor a Szolgáltató a tanúsítványt a kibocsátása után biztonsági okokból azonnal felfüggeszti. A kezdeti felfüggesztés időtartama maximum 30 naptári nap.
- **Igénylő:** A tanúsítvány Alanya vagy az a személy, aki a tanúsítvány Alanya képviseletében, számára tanúsítvány kiadását kérelmezi.
- **Időbélyegző:** az elektronikus irathoz, illetve dokumentumhoz végérvényesen hozzárendelt, illetőleg az irattal vagy dokumentummal logikailag összekapcsolt igazolás, amely tartalmazza a bélyegzés időpontját. Az irat vagy dokumentum tartalmához technikailag olyan módon kapcsolódik, hogy minden – az igazolás kiadását követő – módosítás érzékelhető. Az elektronikus dokumentum egy adott pillanatban való létezését (időbélyegző elhelyezésének időpontja) kizárólag időbélyegzővel ellátott elektronikus dokumentum esetén lehet hitelesen megállapítani.
- **Időbélyegzés szolgáltatás:** az az eljárás, melynek során a Szolgáltató a Szolgáltatási Szabályzatokban meghatározott módon az elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz időbélyegzőt kapcsol.
- **Kompromittálódás:** biztonsági sérülés.
- **Közhiteles nyilvántartás:** olyan, hatóság által vezetett nyilvántartás, melynek tartalmát, az abban szereplő adatok valóságát 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/bélyegző előállításához, illetőleg ellenőrzéséhez szükséges.

- **Kulcscsere:** Az a folyamat, amikor a Bizalmi szolgáltató egy már regisztrált Ügyfele részére bocsát ki új tanúsítványt és magánkulcsot, annak egy már létező tanúsítványát alapul véve. Az új tanúsítványban csak a nyilvános kulcs változik meg.
- **Kulcsletét szolgáltatás:** A Bizalmi szolgáltató által nyújtott olyan szolgáltatás, amely a Végfelhasználó magánkulcsának megőrzését és annak végfelhasználó számára történő átadását biztosítja (arra az esetre, ha a végfelhasználó kulcs elveszne, megsemmisülne vagy más okból használhatatlanná válna).
- **Láncolt hitelesítés-szolgáltatás:** Oly módon nyújtott hitelesítés-szolgáltatás, mely egy belföldi hitelesítés-szolgáltató szolgáltatói kulcsát egy, a szolgáltatótól elkülönülő másik belföldi szolgáltató entitás felülhitelesítette és ezzel a felülhitelesítő és a felülhitelesített között a tanúsítványhierarchiában alá-fölérendeltségi viszony jött létre. A Szolgáltató ezen szolgáltatásait kizárólag előzetes - Hatóság felé történő - bejelentést követően nyújtja.
- **Magánkulcs:** Amennyiben a Szolgáltató jelen Szabályzatban erre vonatkozóan kifejezett rendelkezést nem tesz, magánkulcs alatt az aláíró tanúsítvány esetén az elektronikus aláírást létrehozásához használt adatot, bélyegző tanúsítvány esetén az elektronikus bélyegzőt létrehozásához használt adatot, SSL és kódaláíró tanúsítvány esetén a titkos (privát) kulcsot egyaránt kell érteni.
- **Másodlagos Alany:** Az a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a munkatársi tanúsítvány alanyával együttesen szerepel a tanúsítványban, és aki az Alanyt saját magához tartozónak ismeri el.
- **Minősített elektronikus aláírást létrehozó eszköz:** olyan, elektronikus aláírást létrehozó eszköz, amely megfelel az eIDAS II. mellékletében meghatározott követelményeknek.
- **Munkatárs:** A természetes személyek azon köre, amelyeket egy adott szervezet saját magához tartozóként ismer el.
- **NETLOCK SIGN szolgáltatás:** Olyan webes felületen keresztül elérhető elektronikus aláírási/bélyegző és aláírás ellenőrzési szolgáltatás, amely során a Végfelhasználó az aláírás létrehozó adatát távolról tudja aktiválni és on-line módon képes elektronikus aláírási/bélyegző művelet végrehajtására. A NETLOCK SIGN szolgáltatás keretén belül a Végfelhasználó a Szolgáltató általános időbélyegzés-szolgáltatását is igénybe veheti. A Szolgáltató alapesetben az aláírás ellenőrzési szolgáltatást a Szolgáltató által kibocsátott tanúsítvánnyal hitelesített dokumentumok esetében biztosítja.
- **NETLOCK SIGN szolgáltatás esetén a Felek elnevezései:**
- **Igénybevevő:** Azon természetes személy vagy jogi személy, aki/amely a Szolgáltatóval a Szolgáltató NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatásának igénybevételére Szolgáltatási szerződést köt. Több típusú igénybevevő létezik: Partner, Megrendelő, Végfelhasználó.
 - a. **Partner:** Olyan Igénybevevő, aki a NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatást saját szolgáltatásával integráltan szolgáltatás nyújtására használja.
 - b. **Megrendelő:** Olyan Igénybevevő, aki egy vagy több Végfelhasználó díjfizetését vállalja. Ezzel kapcsolatban a NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatás Végfelhasználói tekintetében korlátozott információs és adminisztrációs jogokkal bír. Megegyezhet a Partnerrel vagy a Végfelhasználóval is.
 - c. **Végfelhasználó:** lásd a Végfelhasználónál írtakat
- **Nyilvános kulcs:** Amennyiben a Szolgáltató jelen Szabályzatban erre vonatkozóan kifejezett rendelkezést nem tesz, nyilvános kulcs alatt az aláíró és bélyegző tanúsítvány esetén az érvényesítési adatot, weboldal-hitelesítő (SSL) és kódaláíró tanúsítvány esetén a publikus kulcsot egyaránt érteni kell.
- **Nyilvános (publikus) kulcsú infrastruktúra:** A tanúsítványok kibocsátásában és kezelésében, valamint az időbélyegzésben részt vevő technikai eszközök, egységek, ezen tevékenységeket hivatalosan felügyelő és meghatározó intézmények, a felhasználók által alkalmazott kriptográfiai eszközök és tevékenységek összessége.

- **OCSP (On-line Certificate Status Protokoll):** Valós idejű, on-line tanúsítvány állapot szolgáltatás. Az adott szolgáltatás keretében kibocsátott összes tanúsítvány aktuális visszavonási állapota (státusza) lekérdezhető. A lekérdezés azonnali, hiteles választ ad egy tanúsítvány állapotáról.
- **Regisztrációs Egység:** Az ügyfelek adatait összegyűjtő, ellenőrző, tanúsítvány kibocsátási, felfüggesztési, visszavonási kérelmeket összeállító és a Hitelesítő Egységhez továbbító egység.
- **Sürgősségi kibocsátás:** A Felhasználó/ Igénybevevő a tanúsítvány igénylésekor jogosult sürgősségi tanúsítvány-kibocsátást kérni. Ebben az esetben a kérelmet a Szolgáltató soron kívül, a többi kérelmet megelőzve, a sürgősségi kérelmek között azonban megkülönböztetés nélkül, az igénylés sorrendjében bírálja el. A sürgősségi kibocsátás nem jelenti a tanúsítványok azonnali kibocsátását. A sürgősségi tanúsítványok kibocsátása a tanúsítvány díjának kiegyenlítését megelőzően történik.
- **Szolgáltatási Szabályzat:** A Szolgáltató a hitelesítési tevékenységével kapcsolatos részletes eljárási és egyéb működési szabályokat tartalmazó nyilvános dokumentum A Szolgáltató mindenkor hatályos Szolgáltatási Szabályzatai megtalálhatóak a Szolgáltató honlapján.
- **Szolgáltatási Szerződés:** a bizalmi szolgáltató és a bizalmi szolgáltatási ügyfél között létrejött szerződés, amely a bizalmi szolgáltatás nyújtására és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket tartalmazza.
- **Szolgáltató:** A NETLOCK Kft., amely tevékenységi körében elsősorban tanúsítvány-szolgáltatást, eszközszolgáltatást, időbélyegzést, illetve az archiválás szolgáltatást végez.
- **Szolgáltatói tanúsítvány:** Szolgáltató azon tanúsítványa, amelyeket a bizalmi szolgáltatás nyújtás érdekében használ.
- **Tanúsítvány:** az elektronikus aláírás/bélyegző tanúsítvány és a weboldal-hitelesítő tanúsítvány, valamint mindazon, a bizalmi szolgáltatás keretében a Szolgáltató által kibocsátott elektronikus igazolás, amely tartalmazza a tanúsítványra vonatkozó érvényesítési adatot és a tanúsítvány használatához szükséges kapcsolódó adatokat, és amely elektronikus dokumentum megbízhatóan védve van a kibocsátáskor és az érvényességi ideje alatt rendelkezésre álló technológiákkal elkövetett hamisítás ellen.
- **Tanúsítvány alany:** a tanúsítványban a bizalmi szolgáltató által igazolt azonosságú vagy tulajdonságú személy, így különösen elektronikus aláírás/bélyegző tanúsítványa esetén az aláíró.
- **Tanúsítvány aktiválás:** A tanúsítvány végleges használatba vétele felfüggesztett tanúsítvány esetén (kezdeti felfüggesztés és élettartam alatti felfüggesztés esetén egyaránt) azt aktiválást követően történhet meg, melynek során a Szolgáltató megbizonyosodik arról, hogy a Végfelhasználó birtokában van a tanúsítvány, illetve az eszköz.
- **Tanúsítvány felfüggesztése:** Az a folyamat, amelyben a Bizalmi szolgáltató egy még érvényes Tanúsítvány érvényességét átmenetileg megszünteti az eredetileg tervezett érvényességi idő vége előtt. A tanúsítvány felfüggesztés egy átmeneti állapot, a felfüggesztett Tanúsítvány visszavonható, vagy a Tanúsítvány eredeti érvényességi idejében újra érvényessé tehető.
- **Tanúsítványigénylés:** Az a folyamat, amikor Igénylő tanúsítványt igényel, azaz a tanúsítvány kibocsátásához szükséges adatokat megadja és a Szolgáltató az adatok ellenőrzését követően a tanúsítványt kibocsátja.
- **Tanúsítvány kibocsátása:** tanúsítvány átadása az aláírónak, valamint a szolgáltató nyilvántartásában a tanúsítvány elérhetővé tétele az aláíró hozzájárulása esetén.
- **Tanúsítványtár:** Szolgáltató által üzemeltetett nyilvános adatbázis, amelyen keresztül lekérdezhetők a Szolgáltatói, és a Szolgáltató által kiadott nyilvános tanúsítványok, és a tanúsítvány érvényességi állapota.
- **Tanúsítvány visszavonás:** Az a folyamat, amelyben a Bizalmi szolgáltató – saját hatáskörében eljárva vagy külön erre vonatkozó igény esetén - a tanúsítvány érvényességét megszünteti az eredetileg

tervezett érvényességi idő lejártá előtt. A tanúsítvány-visszavonás visszafordíthatatlan és végleges állapotváltozást jelent, a visszavont tanúsítvány a visszavonás időpontjában érvényességét veszti, státusza pedig semmilyen körülmények között nem állítható vissza.

- **Tanúsítványok osztályai:** A Szolgáltató által végzett entitásazonosításhoz kapcsolódó ellenőrzési szintek megnevezése. A Szolgáltató által meghatározott aktuális tanúsítvány osztályok megjelölése mindenkor megtalálható a Szolgáltató honlapján.
- **Tanúsítványfajta:** A tanúsítvány megjelenési formái, melyek meghatározzák a tanúsítvány felhasználásának módját és kereteit. Általános megjelenési formái – többek között – azonosítás szempontjából személyes, munkatársi, szervezeti, szerver, eszköztanúsítvány. Az egyes tanúsítványfajták bemutatását a Szolgáltató profildefiníciói tartalmazzák. A mindenkor hatályos profildefiníciókat tartalmazó dokumentum megtalálható a Szolgáltató honlapján.
- **Tanúsítványtár:** Kibocsátott végfelhasználói tanúsítványokat tartalmazó nyilvántartás.
- **Tanúsítvány Visszavonási Lista (CRL):** Valamely okból visszavont, azaz érvénytelenített, illetve felfüggesztett, azaz ideiglenesen érvénytelenített tanúsítványok azonosítóit tartalmazó elektronikus lista, melyet meghatározott időközökkel a Szolgáltató bocsát ki.
- **Tanúsítvány megújítás:** Az a folyamat, amikor a Bizalmi szolgáltató ugyanarra a nyilvános kulcsra egy új tanúsítványt állít ki egy új érvényességi időszakra. A tanúsítvány Alanya nem változik.
- **Tanúsítvány módosítás:** Az a folyamat, amikor a Bizalmi szolgáltató egy új Tanúsítványt bocsát ki egy korábban kibocsátott Tanúsítványa alapján, az abban szereplő nyilvános kulccsal, de megváltozott Alany adatokkal.
- **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.
- **Ügyfél:** A tanúsítványban Alanyként megjelölt természetes vagy jogi személy, illetve a tanúsítvány Igénylője vagy Előfizetője.
- **Ügyféleszköz:** Olyan biztonságos kriptográfiai eszköz, amely az Végfelhasználó magánkulcsát tartalmazza, azt védi a kompromittálódás ellen, s a kulccsal kriptográfiai műveleteket végez az Végfelhasználó számára. Adott esetben megegyezik az elektronikus aláírást létrehozó eszközzel.
- **Ügyfélmenü:** A Bizalmi szolgáltató ügyfelei számára a tanúsítványokkal és hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokkal kapcsolatos különböző igénylések elvégzésére illetve a folyamatban lévő igénylések állapotának megtekintésére biztosított a Szolgáltató internetes oldalán keresztül elérhető egyedi felület, melybe egyedi felhasználónév és jelszó megadásával lehet belépni (ügyfélmenü regisztrációt követően).
- **Végfelhasználó:** Szerződéses partner, aki a Szolgáltató által kibocsátott végfelhasználói tanúsítvánnyal rendelkezik. NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatás esetén a Végfelhasználó az aláírás létrehozó adat távolról történő aktiválásával tud on-line módon elektronikus aláírási/bélyegző műveletet végrehajtani (elektronikus aláírásra/bélyegző használatára vagy elektronikus aláírás/bélyegző ellenőrzésre használni). A Végfelhasználó az alapesetben a tanúsítvány Alanya.
- **Weboldal-hitelesítő tanúsítvány:** olyan igazolás, amely lehetővé teszi a weboldal hitelesítését és a weboldalt ahhoz a természetes vagy jogi személyhez kapcsolja, akinek vagy amelynek részére a tanúsítványt kiállították.

3 Az ÁSZF általános rendelkezései

3.1 Az ÁSZF hatálya

3.1.1 Az ÁSZF tárgyi hatálya

Jelen ÁSZF célja az elektronikus aláírással/bélyegzővel kapcsolatos szolgáltatásokat, illetve az eIDAS hatálya alá nem tartozó, nem aláírás célú egyéb tanúsítvány-szolgáltatásokat nyújtó Szolgáltató és a Felhasználó/ Igénybevevő közötti jogviszony szabályozása a tanúsítvány-szolgáltatás, eszközszolgáltatás és az időbélyeg-szolgáltatás, NETLOCK SIGN szolgáltatás, valamint a minősített elektronikus archiválás szolgáltatás területén.

A Szolgáltató a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel biztosítja a Szerződésben meghatározott szolgáltatásokat. A Felhasználónak rendelkeznie kell a szolgáltatás igénybevételéhez elektronikus e-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 Az ÁSZF személyi hatálya

A Szolgáltatásokat természetes személy, jogi személy egyaránt igénybe veheti a Szolgáltató szabályzataiban foglalt korlátozásokkal. Az ÁSZF személyi hatálya a Felhasználóra/Igénylőre, az Igénybevevőre és a Szolgáltatóra terjed ki

3.1.3 Az ÁSZF területi hatálya

A Szolgáltató által nyújtott valamennyi szolgáltatás az egész világon elérhető. A Szolgáltató működését a mindenkori hatályos magyar jogszabályok alapján végzi. Közzététel

Jelen ÁSZF szerződési feltételeket a Szolgáltató elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi a netlock.hu honlapon, illetve megtalálható a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáiban is.

3.2 A Szolgáltatások meghatározása

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján a következő fősolgáltatásokat nyújtja:

- elektronikus aláírás hitelesítés-szolgáltatás, bélyegző szolgáltatás valamint nem aláírás célú tanúsítvány-szolgáltatás (a továbbiakban: tanúsítvány-szolgáltatás),
- aláírás-létrehozó eszközön az aláírás-létrehozó adat elhelyezése (a továbbiakban: eszközszolgáltatás),
- időbélyegzés-szolgáltatás,
- minősített elektronikus archiválás szolgáltatás,
- NETLOCK SIGN szolgáltatás.

Ezen fősolgáltatások mellett a Szolgáltató kapcsolódó és kiegészítő szolgáltatásokat is biztosíthat, melyek pontos leírása a különböző Szolgáltatási Szabályzatokban található.

A Szolgáltatások igénybevételéhez a Szolgáltató kijelenti, hogy rendelkezik mindazon személyi és tárgyi feltételekkel, amelyek a vonatkozó jogszabályokban a Szolgáltatások nyújtása során a hivatkozott dokumentumokban kerületek meghatározására.

A Szolgáltató a hivatkozott dokumentumok alatt a honlapján elérhető, mindenkor hatályos szabályzatait érti.

Az Igénylő/Felhasználó/Igénybevevő megrendeléskor kijelenti és a Szolgáltatások igénybevétele során fenntartja, hogy rendelkezik, adott esetben fenntartja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, jelen ÁSZF-ben és a Szolgáltatásra vonatkozó egyéb dokumentumokban meghatározott feltételeket.

3.3 Szerződéskötés általános szabályai

- A Szolgáltatás igénybevételére a Felek a NETLOCK Kft. mint Szolgáltató - a továbbiakban Szolgáltató - és a Szolgáltatás Igénylője, mint Felhasználó/Igénybevevő között Szerződés jön létre.
- A Szolgáltató folyamatosan nyilvános tájékoztatást nyújt szolgáltatásairól honlapján keresztül, amely nem minősül ajánlattételnek.
- A szerződéskötésre a Felhasználó/ Igénybevevő által a Szolgáltató részére eljuttatott Szolgáltatás igénylés –amely ajánlatnak minősül – alapján kerül sor. A különböző Szolgáltatások igénylésének módját a Szolgáltatási Szabályzatok, illetve jelen dokumentum tartalmazza.
- A Felhasználónak/ Igénybevevőnek – a szolgáltatás igénybe vétele előtt – rendelkeznie kell a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelen ÁSZF-ben, valamint a Szolgáltatási Szabályzatban meghatározott feltételekkel.
- A Szolgáltatási Szerződés aláírásával egyidejűleg a Felhasználó/ Igénybevevő kifejezetten elfogadja a jelen ÁSZF-ben, illetve a Szolgáltatási Szabályzatban foglaltakat is.
- A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben meghatározottaktól eltérő feltételekkel is köthet szerződést. Ilyen esetekben a Szerződésben pontosan meg kell határozni az ÁSZF-től való eltéréseket. A Szolgáltató a szerződéskötéssel kijelenti, hogy rendelkezik a szolgáltatások teljesítéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételekkel, valamint a Szolgáltatások megfelelnek a mindenkor hatályos hatósági és jogszabályi előírásoknak. A Szolgáltató a hozzá beérkező ajánlatokat nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató a beérkezett ajánlatokra 15 napon belül a következőképpen reagálhat:
 - ajánlat elfogadása,
 - a Felhasználó felszólítása hiánypótlásra, pontosításra,
 - a Szolgáltató döntése szerint az ajánlat visszautasítása, amennyiben a Felhasználó 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 a Felhasználó 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, a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv, valamint a 45/2014 (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló jogszabály rendelkezései alapján jön létre. A Felhasználó/Igénybevevőt az elállás joga a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően illeti meg.

3.4 A Szerződés teljesítésének általános szabályai

- Ha a Felhasználó/Igénybevevő 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 a Felhasználó/Igénybevevő 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 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 honlapján 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/Igénybevevő előzetesen egyértelműen hozzájárult.

3.5 A szolgáltatási feltételek módosításának általános szabályai

A Szolgáltató az ÁSZF-et 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. A Szabályzatok változásáról a Szolgáltató a Felhasználókat internetes honlapján értesíti.

Azok a Felhasználók/Igénybevevők, 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. A Felhasználó/Igénybevevő, személyében történő változása (pl. jogutódlás) esetén jogosult átírást kezdeményezni, amennyiben időbélyeg, vagy elektronikus archiválási szolgáltatást vesz igénybe. Az átírást a Szolgáltató megtagadhatja, ha az új Felhasználó nem felel meg a Szerződésben, továbbá az ÁSZF-ben, illetve a Szolgáltatási Szabályzatban leírt feltételeknek.

3.6 A Szerződés megszűnése

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

- Felhasználó/Igénybevevő vagy Szolgáltató által (jelen ÁSZF szerint) történő Szerződés rendes, vagy rendkívüli felmondásakor,
- a Felhasználó/Igénybevevő kifejezett vagy hallgatóságos elállásakor,
- a Felhasználó/Igénybevevő elhalálozásával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató tevékenységének befejezésével,
- tanúsítvány-visszavonáskor,
- tanúsítvány érvényességi idejének lejártával,
- időbélyeg-szolgáltatás, illetve archiválás szolgáltatás esetén a szerződésben kikötött feltétel teljesülésével, így többek közt meghatározott időtartam letelte vagy igénybe vehető szolgáltatás-mennyiség felhasználásával,

- közös megegyezéssel,
- amennyiben a Felhasználó/Igénybevevő díjfizetési kötelezettségének felszólításra, határidőn belül nem tesz eleget.

3.7 A Szerződés megszűnésének különös szabályai NETLOCK SIGN szolgáltatás esetén

A Szerződés - amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg – megszűnik a fentebb részletezett pontokon kívül:

- A szerződés Igénybevevő vagy Szolgáltató által (jelen ÁSZF szerint) írásban, a szolgáltatás megkötésének napjától számított 14 napon belül jogosult elállni/felmondani
- a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén – a szerződésszegésből származó egyéb igények fenntartása mellett – a szerződés – jelen ÁSZF, illetőleg a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: a Polgári Törvénykönyv) szerinti – azonnali hatállyal történő rendkívüli felmondásakor, ahol súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:
 - bármelyik Fél a titoktartási kötelezettséget megszegi;
 - másik Féllel szemben jogerős határozat alapján felszámolási, illetve végelszámolási eljárás indul, és ezáltal a teljesítés veszélybe kerül;
 - bármely Fél jelen ÁSZF-ben, a Szolgáltatási Szerződésben, a Szolgáltatási Szabályzatban, meghatározott kötelezettségeit nem vagy nem szerződésszerűen teljesíti, és az így keletkező érdeksérelmet a másik Fél írásbeli felszólítására, az ott meghatározott póthatáridőre sem orvosolja.

4 Szerződő Felek jogai és kötelezettségei

4.1 Szolgáltató kötelességei

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 a Felhasználót/Igénybevevőt az igénylés előtt tájékoztatja aktuális árlistájáról; ez alól kivételt képeznek az egyedi, nem formalizált szerződések, melyek esetében a szolgáltatás ellenértéke egyedi megállapodás tárgya;
- a Szolgáltató mindenkor az Igénylő/Felhasználó/Igénybevevő által szolgáltatott adatok alapján bocsátja ki a tanúsítványt. 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, amely alapján a tanúsítványok kibocsátására az alábbiak szerint kerül sor;
 - A tanúsítvány kibocsátása és/vagy az eszközök átadása – a tanúsítvány-kibocsátáshoz szükséges egyéb feltételek teljesülése esetén alapesetben - 3-5 munkanapon belül megtörténik.
 - A Szolgáltató honlapján meghatározott díj megfizetése esetén az Igénylő/Felhasználó/Igénybevevő jogosult sürgősségi kibocsátást kérni, ebben az esetben a tanúsítvány kibocsátása legkésőbb 1 munkanapon belül megtörténik.

- Amennyiben a Szolgáltató észlelése vagy megállapítása szerint az adatok nem felelnek meg a valóságnak, ezt jelzi az Igénylő/Felhasználó/Igénybevevő részére és kéri az adatok kiigazítását. Ellenkező esetben visszautasítja a tanúsítványkérelmet,
- 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, az alábbiak szerint:
 - A Szolgáltató a visszavonási és felfüggesztési kérelem fogadásától számított 3 órán belül megállapítja a kérelem érvényességét (a kérelmező jogosultságát) és átvezeti nyilvántartásában az érvényes kérelem szerinti visszavonási állapot megváltozását.
 - Ezt követően a Szolgáltató 1 órán belül közzéteszi a kérelem szerint módosított visszavonási, illetve felfüggesztési állapotot.
 - A Szolgáltató a tanúsítvány visszavonási listákat (beleértve ezek bármely változatát is) legfeljebb 24 óránként akkor is frissíti, ha a legutóbbi kibocsátás óta nem történt tanúsítvány visszavonás vagy felfüggesztés és folyamatosan közzéteszi.
 - A Szolgáltató a tanúsítvány visszavonási kérelmeket folyamatosan, 0-24 óráig fogadja telefonon keresztül.
- Szolgáltató köteles minden tőle elvárható megtenni azért, hogy rendszereinek folyamatos működését biztosítsa;
- Szolgáltató köteles a lejárt tanúsítványokról az Alany tanúsítványban szereplő e-mail címére, valamint a Másodlagos alany által meghatározott e-mail címre legalább 30 nappal a lejárát előtt, amennyiben lehetséges elektronikus formában, értesítést küldeni és kérni a Végfelhasználó további intézkedését a tanúsítvánnyal kapcsolatban. Amennyiben az Alany/Felhasználó/Igénybevevő 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/Igénybevevő 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 vonatkozó jogszabályok 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 mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott ideig, illetőleg az elektronikus aláírással/bélyegzővel, 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 Szabályzataiban 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 Felhasználókkal/Igénybevevőkkel betartassa, betartását ellenőrizze;

A Szolgáltató kötelessége, hogy az Érintett Felek számára ajánlásokat fogalmazzon meg az Érintett Felek számára a tanúsítvánnyal, illetve annak felhasználásával kapcsolatos legfontosabb tudnivalók kapcsán.

4.2 Szolgáltató jogai

- A Felhasználó/Igénybevevő hozzájárulása esetén a Szolgáltató jogosult a kiadott tanúsítványokat - a Szolgáltatás céljainak elérése érdekében - nyilvánosságra hozni, és saját vagy más nyilvános tanúsítványtárban tárolni;
- A Szolgáltató a Végfelhasználó hozzájárulása nélkül is jogosult a felfüggesztett, illetve visszavont tanúsítványok sorszámaát- a Szolgáltatás céljainak elérése érdekében - nyilvánosságra hozni, és saját vagy más tanúsítványtárban tárolni;
- a Szolgáltató jogosult a Felhasználó/Igénybevevő által megadott, illetve a Szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos adatokat saját nyilvántartásában tárolni, valamint – a jogszabályban nem meghatározott adatkör esetén, a Felhasználó/Igénybevevő kifejezett hozzájárulásával – azokat a szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben és céllal közreműködőinek, megbízottainak átadni. Ilyen célnak minősül a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök előállítás, számlázás, Felhasználó/Igénybevevő elleni követelés érvényesítése akár kintlévőség kezelő által;
- Szolgáltató speciális szolgáltatásokat is jogosult nyújtani, vállalásokat is tehet (pl. rendelkezésre állási vállalások, 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 jogkövetkezményével együtt;
- Jogosult szolgáltatásaiért szolgáltatási díjat kérni;
- A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díj meg nem fizetése miatt a szolgáltatások nyújtását felfüggeszteni, korlátozni, visszavonni, a Szerződést felbontani, annak minden jogkövetkezményével együtt;
- Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Szabályzataiban tovább részletezett jogait is gyakorolni.

4.3 Szolgáltató felelőssége

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

A Szolgáltató a vele szerződéses jogviszonyban nem álló harmadik féllel (Érintett fél) szemben a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv alapján az általános felelősségi szabályok szerint, a vele szerződéses jogviszonyban álló Előfizetővel szemben a szerződészegéséért való felelősség szabályai szerint felelős a minősített elektronikus aláírással/bélyegzővel vagy időbélyegzővel, illetve az ezzel ellátott elektronikusan aláírt elektronikus dokumentummal, valamint az archiválással kapcsolatos szolgáltatással okozott kárért.

A Szolgáltató a vele szerződéses jogviszonyban nem álló harmadik féllel (Érintett fél) szemben a Magyarország mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyvének a szerződésen kívüli károkozásról szóló szabályai szerint felel a Szolgáltatással összefüggésben okozott kárért.

Archiválási szolgáltatás igénybe vétele esetén a Szolgáltató felelős a rábízott és sikeresen befogadott dokumentumok és érvényességi láncok biztonságos megőrzéséért és a Szolgáltatási Szabályzatban leírt módon történő kezeléséért. Emellett a Szolgáltató a befogadásra nem kerülő dokumentumok, illetve

érvényességi láncok bizalmasságát a befogadás elutasításának az Előfizetővel való közlésének időpontjáig biztosítja.

Azt követően, hogy az Előfizető valamely dokumentum és érvényességi lánc törlését kérte, a Szolgáltató nem felel a dokumentum és a hozzá tartozó érvényességi lánc megőrzéséért, és a dokumentumhoz tartozó aláírások hitelességének biztosításáért és köteles haladéktalanul törölni azokat.

A Szolgáltató korlátozza felelősségét az érvényességi láncok és dokumentumok sérülése, vagy megsemmisülése által okozott kár tekintetében. A korlátozás mértékét a Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

4.4 Felhasználó és Igénybevevő köteleességei

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

- Felhasználó/ Igénybevevő megismeri és elfogadja a vonatkozó Szolgáltatási Szabályzatokat, az ÁSZF-et, és egyéb, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előírásokat;
- Felhasználó köteles a hivatkozott dokumentumokat áttanulmányozni, és azok rendelkezéseit betartani különösen az elektronikus aláírás/bélyegző, hitelesítési- és titkosító tanúsítvány, illetve időbélyeg, archiválási, valamint NETLOCK SIGN szolgáltatás kezelésével, megfelelő használatával, technikai feltételeivel és jogi következményeivel kapcsolatosan;
- Felhasználó/ Igénybevevő 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/ Igénybevevő köteles a szolgáltatásokat kizárólag a jogszabályok által megengedett, vagy nem tiltott célokra, a Szolgáltatási Szabályzatokban foglaltaknak megfelelően használni.
- Felhasználó/ Igénybevevő köteles biztosítani, hogy a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges adatokhoz és eszközökhöz (jelszavakhoz, titkos kódokhoz, intelligens kártyákhoz, titkos kulcsokhoz) kizárólag az arra jogosult személyek férhessenek hozzá. A Felhasználó/ Igénybevevő ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.
- Felhasználó/ Igénybevevő köteles a Szolgáltatót haladéktalanul írásban értesíteni, amennyiben valamely, a szolgáltatásokkal kapcsolatos adattal – különösen, de nem kizárólagosan az archiválás szolgáltatás során kiállított igazolással – kapcsolatban jogvita indul;
- Felhasználó/ Igénybevevő köteles a szolgáltatásokat a hatályos jogszabályoknak megfelelően, jóhiszeműen, más ügyfelek kiszolgálását és a szolgáltatások rendelkezésre állását nem akadályozó módon igénybe venni;
- Felhasználó/ Igénybevevő 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/ Igénybevevő ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

4.5 Felhasználó és Igénybevevő jogai

- Felhasználó/ Igénybevevő a hivatkozott dokumentumokban foglaltak maradéktalan betartása, illetve a mindenkor érvényes árlista, valamint Szolgáltatási Szerződés szerinti szolgáltatási díjak megfizetése esetén jogosult a Szolgáltatások teljes körű igénybevételére.
- A Felhasználó/ Igénybevevő 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 Felhasználó/ Igénybevevő és a Másodlagos Alany kérheti a tanúsítvány felfüggesztését, illetve visszavonását.
- Felhasználó/ Igénybevevő jogosult a Szolgáltatási Szabályzatokban tovább részletezett jogait is gyakorolni.
- A Felhasználó/ Igénybevevő a róla nyilvántartott adatokba betekinthez.

4.6 Felhasználó felelőssége

A Felhasználó/ Igénybevevő felelős kötelezettségei megszegéséért. A részletes szabályokat a Szolgáltatási Szabályzatok tartalmazzák. A Szolgáltatási Szabályzatban nem szabályozott esetekben, a felelősségre vonatkozóan, a polgári jog szabályai az irányadóak.

5 Egyéb rendelkezések

5.1 Díjak és fizetési feltételek

- A mindenkor érvényes szolgáltatási díjakat a Szolgáltató Internet honlapján található Árlistában közzéteszi.
- A Szolgáltató jogosult az Árlistát egyoldalúan módosítani. A módosítást Szolgáltató köteles az Internet honlapján közzétenni. A módosított Árlista a közzététellel egyidejűleg, de legkésőbb a közzétételt követő 7. napon lép hatályba. Amennyiben nem a közzététellel együtt lép hatályba az árlista, akkor a Szolgáltató a közzététellel együtt a hatályba lépés időpontjáról is ad tájékoztatást. Azok a Felhasználó/ Igénybevevő, akik érintettek a módosításban és 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 Felhasználó/ Igénybevevő által benyújtott ajánlatot követően jogosult a tanúsítvány díjának számlázására az alábbiak szerint:
 - éves díj esetén a Szolgáltató a tanúsítvány mindenkori Árlista szerinti éves díját előre, egy összegben, a tanúsítvány érvényességi időtartamára számlázza a Felhasználó/ Igénybevevő részére. Amennyiben a Felhasználó/ Igénybevevő év közben felmondja a szerződést, úgy a tanúsítvány tárolási díjának időarányos része jár vissza.
 - havi díjas szolgáltatás esetén a Szolgáltató a Felhasználó/ Igénybevevő által benyújtott ajánlatot követően jogosult a mindenkori Árlista szerinti tanúsítvány havi díját előre számlázni a Felhasználó/ Igénybevevő részére. Havi díjas szolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult ún. hűségidő meghatározására, melynek mindenkori időtartamát és feltételeit a Szolgáltató aktuális ajánlata tartalmazza mely a Szolgáltató honlapján érhető el. A hűségidő lejártát követően a Felhasználó/Igénybevevő bármikor jogosult a szolgáltatás felmondására. Hőközben történő szolgáltatás felmondása esetén a havi díj időarányos része visszajár.

A Felhasználó által igényelt tanúsítvány kiadásának egyik feltétele, hogy a számla kiegyenlítésre kerüljön és a szolgáltatás ellenértékét Szolgáltató számláján jóváírják.

Egyes akciókhoz kapcsolódóan a Szolgáltató részletfizetési, illetve egyéb fizetési feltételeket is meghatározhat – ezekről az akció közzétételével egyidejűleg honlapján tesz közzé tájékoztatást.

- A Felhasználó/ Igénybevevő által igénybe vett egyéb szolgáltatásokat Szolgáltató a teljesítést követően jogosult számlázni Felhasználó/ Igénybevevő részére.
- Felhasználó/ Igénybevevő a Szolgáltató által kiállított díjbekérőt, elektronikus vagy papíralapú számlát, annak kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül köteles kiegyenlíteni személyesen a szolgáltató számlavezető bankjainak bármely magyarországi fiókjában pénztári befizetéssel, vagy banki átutalással a Szolgáltató megjelölt bankszámlájára.
- Fizetési késedelem esetén Szolgáltató jogosult évi 20% késedelmi kamatot felszámítani, napi kamatszámítással. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap egész napnak minősül.
- A Szolgáltató az egyes szolgáltatások igénybe vétele kapcsán a honlapon található Árlistától eltérő, egyedi árak meghatározására jogosult.

5.2 Reklamációk rendezése

5.2.1 Kapcsolattartás

- Szolgáltató a Felhasználói/ Igénybevevői igények teljesítésére – így különösen a tanúsítványigénylés benyújtásához, archiválás szolgáltatás igénybevételéhez és azzal kapcsolatban felmerülő problémák orvoslására, megválaszolására, reklamációk ügyintézésére – az alább meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő Ügyfélszolgálatot üzemeltet. A Felhasználó/ Igénybevevő az Ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.
- Felhasználó térítésmentesen kérheti a Szolgáltatótól, Ügyfélszolgálatán:
 - A NETLOCK Szolgáltatási Szabályzatait, Hitelesítési Rendjeit
 - A NETLOCK Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF),
 - A NETLOCK Belépési Nyilatkozat vagy Szolgáltatási Szerződés mintáját,
 - a mindenkor érvényes szolgáltatási díjtáblázatot.
- A telefonon érkezett panaszról a Szolgáltató külön jegyzőkönyvet vesz fel, és a kivizsgálás eredményéről – a Felek eltérő megállapodását kivéve – e-mailben tájékoztatja a panasz benyújtóját. A panasz kivizsgálásának véghatárideje a bejelentéstől számított 30 naptári nap, amennyiben a panasz jellege miatt a kivizsgálás ettől hosszabb időt vesz igénybe, erről a Szolgáltató külön tájékoztatja a Felet.
- E-mailben és postai úton érkezett panasz kivizsgálására a telefonon érkezett panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok az irányadók azzal, hogy külön jegyzőkönyv ebben az esetben kerül felvételre.
- A Szolgáltató a panaszt kivizsgálását követően – amennyiben értelmezett - a felmerült hibát a műszakilag indokolt időn belül elhárítja, és mindezen tevékenységekről a bejelentőt írásban tájékoztatja. Ha a választ bejelentő nem fogadja el, egyeztetést kell kezdeményeznie a Szolgáltatóval. Ha a Szolgáltató ezt megtagadja, vagy ha a felek közötti egyeztetés annak megkezdésétől számított 20 munkanapon belül nem vezetne eredményre, akkor a bejelentő jogi útra terelheti az ügyet.
- A Szolgáltató a fel nem számított, vagy tévedésből be nem szedett díjat az általános elévülési határidőn belül követelheti, a tévesen felszámított, illetve beszedett díjakra egy éven belül fogad el reklamációkat.

- A Szolgáltató a mindenkor hatályos árlistájában jogosult meghatározni a téves utalásból eredő adminisztrációs költségét, amelyet a visszautalások alkalmával a Felhasználó/ Igénybevevő felé érvényesít.
- A Szerződés megszűnése az Felhasználó/ Igénybevevő által megfizetett díjakat nem érinti.
- A panaszkezelésre vonatkozó további szabályokat a Szolgáltatási Szabályzatok tartalmazzák.

5.2.2 Hibaelhárítás

- Szolgáltató a részére beérkező (műszaki) hibajelzések kivizsgálását, a beérkezést követően azonnal, de legkésőbb 1 (egy) munkanapon belül megkezdi. 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 a bejelentőt elektronikus úton tájékoztatni köteles.
- A Szolgáltató kérheti a Felhasználó/ Igénybevevő hibaelhárításban való közreműködését, mely kérdésnek a Felhasználó/ Igénybevevő köteles eleget tenni.
- Amennyiben Szolgáltató a hiba bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül - figyelembe nem véve a műszakilag indokolt meghosszabbítás idejét - nem tudja a saját érdekkörében felmerült hibát elhárítani, az esetben Felhasználó/ Igénybevevő jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani. Szolgáltató ilyen esetben, a Felhasználót/ Igénybevevőt ebből ért kárt a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni. Felhasználó/ Igénybevevő, 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 szervekkel.

5.3 Titoktartási kötelezettség

- A Szolgáltató és a Felhasználó/ Igénybevevő 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 tartalma

vonatkozásában 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 Jogkötés, jogviták esetén követendő eljárás

- Bármely vitás kérdés vagy panasz felmerülése esetén, a vita jogi útra terelése előtt a Felhasználónak kötelessége, az Érintett Félnak vagy bármely harmadik félnek ajánlott, a Szolgáltató haladéktalan értesítése és teljes körű tájékoztatása az ügy minden vonatkozását érintően. A Felek vitáikat mindenkor megkísérik békés, tárgyalásos úton rendezni.

- Abban az esetben, ha az Ügyfél fogyasztónak minősül, úgy lehetősége van a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testülethez, illetve más vitarendező szervezethez is lehet fordulni.
- Amennyiben a Felek közötti egyeztetés – mely a Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményeként adott válaszát követi – 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 Választottbíróóság kizárólagos illetékességének. A Választottbíróósági 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 mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény és az eIDAS 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.