

Általános Szerződési Feltételek



NETLOCK Informatikai és Hálózatzbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

<i>Azonosító szám (OID):</i>	1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20140709
<i>Jóváhagyás időpontja:</i>	2014.07.09.
<i>Hatály kezdőnapja:</i>	2014.07.11.
<i>Oldalak száma:</i>	17, azaz tizenhét
<i>Készítette:</i>	Lengyel Anett szabályzat adminisztrátor
<i>Jóváhagyta:</i>	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

Tartalomjegyzék

1	SZOLGÁLTATÓ ADATAI	4
1.1	A SZOLGÁLTATÓ ADATAI	4
1.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ADATAI	4
2	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK	5
3	A SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEI	8
3.1	A SZERZŐDÉS HATÁLYA	8
3.1.1	<i>A Szerződés tárgyi hatálya</i>	8
3.1.2	<i>A Szerződés személyi hatálya</i>	8
3.1.3	<i>A Szerződés területi hatálya</i>	8
3.2	KÖZZÉTÉTEL	9
3.3	A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	9
3.4	SZERZŐDÉSKÖTÉS	9
3.5	A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE	10
3.6	A SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSA	10
3.7	A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	11
4	SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	11
4.1	SZOLGÁLTATÓ KÖTELESSÉGEI	11
4.2	SZOLGÁLTATÓ JOGAI	12
4.3	SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE	13
4.4	FELHASZNÁLÓ KÖTELESSÉGEI	13
4.5	FELHASZNÁLÓ JOGAI	14
4.6	FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE	14
5	EGYÉB RENDELKEZÉSEK	15
5.1	DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK	15
5.2	REKLAMÁCIÓK RENDEZÉSE	15
5.2.1	<i>Kapcsolattartás</i>	15
5.2.2	<i>Hibaelhárítás</i>	16
5.3	TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG	16
5.4	JOGKIKÖTÉS, JOGVITÁK ESETÉN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS	17

1 Szolgáltató adatai

1.1 A Szolgáltató adatai

- **Név:** NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
- **Cégjegyzék szám:** 01-09-563961
- **Székhely:** 1101 Budapest, Expo tér 5-7.
- **Postázási cím:** 1439 Budapest, Pf. 663
- **Telefonszám:** (40) 22-55-22
- **Telefax szám:** (1) 700-1101
- **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:** **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
- Nem minősített szolgáltatóként a Felügyelet 2001. október 27-én vette nyilvántartásba a Szolgáltatót. Felügyelet regisztrációs szám: FA 6133-5/2001.
- Minősített szolgáltatóként 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 hiteles és aktuális verziója megtalálható és letölthető a Szolgáltató internetes oldaláról: www.netlock.hu

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 elektronikusan aláírt elektronikus 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.
- **Aláíró eszköz szolgáltatás:** lásd: Eszközszolgáltatás
- **Alárendelt elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatások:** Olyan, a Törvény 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.
- **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).
- **Biztonságos aláírás-létrehozó eszköz (BALE):** Az Eat. 1. számú mellékletében foglalt követelményeknek eleget tevő aláírás-létrehozó eszköz.
- **Biztonsági szintek:** A Szolgáltató regisztrációs ellenőrzéseinek különböző szintjei.
- **Eat:** lásd Törvény
- **Elektronikus aláírás:** Elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt vagy azzal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat.
- **Ellenőrzési lépések:** Az elektronikus aláírás 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 ellátva tanúsítványt eredményez.

- **Előfizető:** Az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely archiválási szerződést köt a Szolgáltatóval és az archiválásra átadott adatok tulajdonosa.
- **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. Külön nem nevesített esetben a Felhasználó alatt Előfizető (lásd Előfizető) is értendő.
- **Felügyelet:** Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság és jogelődjei (a továbbiakban Felügyelet), a Törvény szerinti elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók felügyeleti szerve.
- **Fokozott biztonságú elektronikus aláírás:** elektronikus aláírás, amely
 - a) alkalmas az aláíró azonosítására és egyedülállóan hozzá köthető,
 - b) olyan eszközökkel hozták létre, amelyek kizárólag az aláíró befolyása alatt állnak, és
 - c) 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 kéri.
- **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 elektronikus 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 előállításához, illetőleg ellenőrzéséhez szükséges.
- **Láncolt hitelesítés-szolgáltatás:** A Törvény hatálya alá tartozó, 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-fölrendeltségi viszony jött létre. A Szolgáltató ezen szolgáltatásait kizárólag előzetes - Hatóság felé történő - bejelentést követően nyújtja.

- **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.
- **Munkatárs:** A természetes személyek azon köre, amelyeket egy adott szervezet saját magához tartozóként ismer el.
- **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 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 Törvény 2. § (20) alapján a Szolgáltató 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 Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges dokumentum, melynek elfogadása és aláírása a szolgáltatás igénybevételének előfeltétele. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybe vétele Szolgáltatási Szerződés megkötése helyett, Belépési Nyilatkozat (lásd fentebb) elfogadásával is történhet, továbbá Szolgáltató a Belépési Nyilatkozat elfogadását kötelezővé teheti.
- **Szolgáltató:** A NetLock Kft., amely tevékenységi körében elsősorban tanúsítvány-szolgáltatást, eszközszolgáltatást, időbélyegzést, illetve az archiválás szolgáltatást végez.
- **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, - a Törvény 6.§ (1) bekezdésének a) pontjában foglaltaknak megfelelően – aláíró, vagy – a Törvény hatálya alá nem tartozó – 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:** 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.

- **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.
- **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, illetve a Törvény hatálya alá nem tartozó, nem aláírás célú egyéb tanúsítvány-szolgáltatásokat nyújtó Szolgáltató és a Felhasználó (esetenként másodlagos Alany) közötti jogviszony szabályozása a tanúsítvány-szolgáltatás, eszközszolgáltatás és az időbélyeg-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 vehetőek.

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.

3.1.3 A Szerződés területi hatálya

Jelen ÁSZF területi hatálya Magyarország területére terjed ki, azonban a Szolgáltató által nyújtott valamennyi szolgáltatás az egész világon elérhető. A Szolgáltató működését a mindenkor hatályos magyar jogszabályok alapján végzi.

3.2 Közzététel

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

3.3 A Szolgáltatások meghatározása

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján a következő főszolgáltatásokat nyújtja:

- elektronikus aláírás hitelesítés-szolgáltatás, valamint nem aláírás célú tanúsítvány-szolgáltatás (a továbbiakban: tanúsítvány-szolgáltatás),
- aláírás-létrehozó eszközön az aláírás-létrehozó adat elhelyezése (a továbbiakban: eszközszerzés-szolgáltatás),
- időbélyegzés-szolgáltatás,
- minősített elektronikus archiválás szolgáltatás

Továbbá, biztosítja ezek kapcsolódó és kiegészítő szolgáltatásait, 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, valamint archiválási rendekben, illetve 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, a Felhasználó között Szerződés jön létre.
- A Szolgáltató folyamatosan nyilvános tájékoztatást nyújt szolgáltatásairól honlapján keresztül, amely nem minősül ajánlattételnek.
- A szerződéskötésre a Felhasználó által a Szolgáltató részére eljuttatott Szolgáltatás igénylés – amely ajánlatnak minősül – alapján kerül sor. A különböző Szolgáltatások igénylésének módját a Szolgáltatási Szabályzatok, illetve az egyes szolgáltatások üzletszabályzatai tartalmazzák.
- A Felhasználónak – 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 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, avagy a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollévők között kötött szerződésről szóló jogszabály rendelkezései alapján jön létre. A Felhasználót a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 5. § a) pontja alapján az elállás joga nem illeti meg, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást az ajánlat elfogadása után haladéktalanul, emberi közbeavatkozás nélkül, a Felhasználó tevékenységének hatására megkezdi.

3.5 A Szerződés teljesítése

- Ha a Felhasználó 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 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 előzetesen egyértelműen hozzájárult.

3.6 A szolgáltatási feltételek módosítása

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, és arra külön is felhívni a Felhasználók figyelmét. A Szabályzatok változásáról a Szolgáltató a Felhasználókat 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.

A Felhasználó, 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.

3.7 A Szerződés megszűnése

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

- Felhasználó vagy Szolgáltató által (jelen ÁSZF szerint) történő Szerződés rendes, vagy rendkívüli felmondásakor,
- a Felhasználó kifejezett vagy hallgatólagos elállásakor,
- a Felhasználó elhalálozásával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató tevékenységének befejezésével,
- tanúsítvány-visszavonáskor,
- tanúsítvány érvényességi idejének lejártával,
- időbélyeg-szolgáltatás esetén a szerződésben kikötött feltétel teljesülésével, így többek közt meghatározott időtartam letelte vagy igénybe vehető szolgáltatás-mennyiség felhasználásával,
- közös megegyezéssel,
- amennyiben a Felhasználó díjfizetési kötelezettségének felszólításra, határidőn belül nem tesz eleget.

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 a Felhasználót az igénylés előtt tájékoztatja aktuális árlistájáról; ez alól kivételt képeznek az egyediesített, nem formalizált szerződések, melyek esetében a szolgáltatás ellenértéke egyedi megállapodás tárgya;
- a Szolgáltató mindenkor az Igénylő/Felhasználó 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/Felhasználó 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, 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.
- Szolgáltató köteles minden tőle elvárhatót megtenni azért, hogy a Nyilvános Kulcsú Infrastruktúra (Public Key Infrastructure - PKI) általa felügyelt rendszereinek folyamatos működését biztosítsa;
- Szolgáltató köteles a lejárt tanúsítványokról a Végfelhasználó részére legalább 30 nappal a lejárat 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 mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott ideig, 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 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 PKI közösség többi elemével betartassa, betartását ellenőrizze.

4.2 Szolgáltató jogai

- A Végfelhasználó 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 tanúsítványokat - a Szolgáltatás céljainak elérése érdekében - nyilvánosságra hozni, és saját vagy más nyilvános tanúsítványtárban tárolni;

- a Szolgáltató jogosult a Felhasználó által megadott, illetve a Szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos adatokat saját nyilvántartásában tárolni, valamint – a jogszabályban nem meghatározott adatkör esetén, a Felhasználó kifejezett hozzájárulásával – azokat a szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben és céllal közreműködőinek, megbízottainak átadni. Ilyen célnak minősül a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök előállítása, számlázás, Felhasználó elleni követelés érvényesítése.
- 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 fogantatosítani, 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;
- A Szolgáltató jogosult a vele szemben fennálló tartozásokat kintlévőség kezelőnek átadni;
- 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 Magyar Köztársaság 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 kötelességei

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

- Felhasználó megismeri és elfogadja a vonatkozó Szolgáltatási Szabályzatokat, az ÁSZF-et, 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, valamint az archiválási szolgáltatás igénybe vételével 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 kizárólag a jogszabályok által megengedett, vagy nem tiltott célokra, a Szolgáltatási Szabályzatokban foglaltaknak megfelelően használni.
- Felhasználó 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 ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.
- Felhasználó 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 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, valamint Szolgáltatási Szerződés 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 és a Másodlagos Alany kérheti a tanúsítvány felfüggesztését, illetve visszavonását.
- Felhasználó jogosult a Szolgáltatási Szabályzatokban tovább részletezett jogait is gyakorolni.
- A Felhasználó a róla nyilvántartott adatokba betekinhet.

4.6 Felhasználó felelőssége

A Felhasználó 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 közzétételt 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 Felhasználó által benyújtott ajánlatot követően jogosult a mindenkori Árlista szerinti tanúsítvány havi díját előre, egy összegben, a tanúsítvány érvényességi időtartamára leszámlázni Felhasználó részére. 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 által igénybe vett egyéb szolgáltatásokat Szolgáltató a teljesítést követően jogosult leszámlázni Felhasználó részére.
- Felhasználó a Szolgáltató által kiállított díjbekérőt, elektronikus vagy papíralapú számlát, annak kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül köteles kiegyenlíteni 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 külön díjsomagok, valamint a honlapon található Árlistától eltérő, egyedi árak meghatározására jogosult.

5.2 Reklamációk rendezése

5.2.1 Kapcsolattartás

- Szolgáltató a Felhasználói 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 az Ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.
- Felhasználó térítésmentesen kérheti a Szolgáltatótól Ügyfélszolgálatán a:
 - A NetLock Szolgáltatási Szabályzatait,
 - A NetLock Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF),
 - A NetLock Belépési Nyilatkozat mintáját,
 - a mindenkor érvényes szolgáltatási díjtáblázatot.
- Az Ügyfélszolgálat helye: 1101 Budapest, Expo tér 5-7., telefonszáma: (40) 22-55-22, ügyfélfogadási idő: munkanapokon 9.00-17.00 óráig. Az Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:

info@netlock.hu, honlapja: <http://www.netlock.hu>, értesítési (postázási) cím: 1439 Budapest, Pf.: 663.

- 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 számla összege ellen a Felhasználó a számlán feltüntetett fizetési hatánapig reklamációval élhet. Jogos reklamáció esetén a Szolgáltató új számlát állít ki a helyes összegről, amelyet a Felhasználónak az azon feltüntetett új fizetési hatánapig kell kiegyenlítenie.
- 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 felé érvényesít.
- A Szerződés megszűnése az Előfizető által megfizetett díjakat nem érinti.
- A panaszkezelésre vonatkozó további szabályokat a Szolgáltatási Szabályzatok tartalmazzák.

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 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 az adott Felhasználót, illetve Felhasználókat elektronikus úton tájékoztatni köteles.
- A Szolgáltató kérheti a Felhasználó hibaelhárításban való közreműködését, mely kérésnek a Felhasználó 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 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:
 - bármely módon, akár a másik fél, akár harmadik személy által tett, tudomásukra jutott, bármely közlés, adat, tény és egyéb információ
 - 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, tényt, 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

- 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 megkísérlik békés, tárgyalásos úton rendezni.
- 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 Állandó Választottbíróság kizárólagos illetékességének. A Választottbírósági 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, az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. 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.