

# Általános Szerződési Feltételek



**NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

*Azonosító szám (OID):* **1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160106**

*Jóváhagyás időpontja:* **2016.01.06.**

*Hatály kezdőnapja:* **2016.02.01.**

*Oldalak száma:* **20, azaz húsz**

*Készítette:* **dr. Lengyel 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"> <li>• az ügyfélfogadás rendjének változása,</li> <li>• új termék - NETLOCK SIGN - bevezetése kapcsán új fogalmak meghatározása, a szolgáltatással kapcsolatos különös szabályok leírása,</li> <li>• jogszabályi hivatkozások pontosítása.</li> </ul>	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

## Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b>SZOLGÁLTATÓ ADATAI</b> .....	<b>4</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ ADATAI .....	4
1.2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ADATAI .....	5
<b>2</b>	<b>FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>AZ ÁSZF ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEI</b> .....	<b>9</b>
3.1	AZ ÁSZF HATÁLYA .....	9
3.1.1	<i>Az ÁSZF tárgyi hatálya</i> .....	9
3.1.2	<i>Az ÁSZF személyi hatálya</i> .....	10
3.1.3	<i>Az ÁSZF területi hatálya</i> .....	10
3.2	KÖZZÉTÉTEL .....	11
3.3	A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....	11
3.4	SZERZŐDÉSKÖTÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	12
3.5	A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	12
3.6	A SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	13
3.7	A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	13
3.8	A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK KÜLÖNÖS SZABÁLYAI NETLOCK SIGN SZOLGÁLTATÁS ESETÉN.....	14
<b>4</b>	<b>SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI</b> .....	<b>14</b>
4.1	SZOLGÁLTATÓ KÖTELESSÉGEI.....	14
4.2	SZOLGÁLTATÓ JOGAI .....	15
4.3	SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE .....	16
4.4	FELHASZNÁLÓ ÉS IGÉNYBEVEVŐ KÖTELESSÉGEI .....	17
4.5	FELHASZNÁLÓ ÉS IGÉNYBEVEVŐ JOGAI.....	17
4.6	FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE .....	18
<b>5</b>	<b>EGYÉB RENDELKEZÉSEK</b> .....	<b>18</b>
5.1	DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK .....	18
5.2	REKLAMÁCIÓK RENDEZÉSE .....	19
5.2.1	<i>Kapcsolattartás</i> .....	19
5.2.2	<i>Hibaelhárítás</i> .....	19
5.3	TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	20
5.4	JOGKIKÖTÉS, JOGVITÁK ESETÉN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS .....	20

# 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:** (40) 22-55-22
- **Telefax szám:** (1) 700-1101
- **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 7\*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](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

- Nyilvántartásba vétel
  - 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 elektronikus aláírással hitelesített aktuális verziója megtalálható és letölthető a Szolgáltató internetes oldaláról: [netlock.hu](http://netlock.hu). A Szolgáltató az ÁSZF-et legalább .pdf formátumban teszi elérhetővé honlapján.

## 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, s melyet a Szolgáltató tanúsítványba foglal.
- **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, 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 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.
- **Eszközsolgáltatás:** 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:** 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:** Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság és jogelődjai (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:** A tanúsítvány Alanya vagy 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-fölérendeltségi 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.
- **NETLOCK SIGN szolgáltatás:** Olyan webes felületen keresztül elérhető elektronikus aláírási és aláírás ellenőrzési szolgáltatás, amely során a Végfelhasználó az aláírás létrehozó adatát távolról tudja aktiválni és on-line módon képes elektronikus aláírási 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 (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 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:** Az ÁSZF és a Szolgáltatási Szabályzat elfogadását jelző aláírt dokumentum. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges dokumentum, melynek elfogadása a szolgáltatás igénybevételének előfeltétele.
- **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.
- **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.
- **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. NETLOCK SIGN aláírás-szolgáltatás esetén a Végfelhasználó az aláírás létrehozó adat távolról történő aktiválásával tud on-line módon elektronikus aláírási műveletet végrehajtani (elektronikus aláírásra vagy elektronikus aláírás ellenőrzésre használni). A Végfelhasználó az alapesetben a tanúsítvány Alanya.

## 3 Az ÁSZF általános rendelkezései

### 3.1 Az ÁSZF hatálya

#### 3.1.1 Az ÁSZF 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/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 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 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.

## 3.2 Közzététel

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

## 3.3 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: eszközsolgáltatás),
- időbélyegzés-szolgáltatás,
- minősített elektronikus archiválás szolgáltatás,
- NETLOCK SIGN szolgáltatás.

Ezen főszolgáltatások 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 különböző jogszabályokban, elsősorban az elektronikus aláírásról szóló törvényben és annak végrehajtási jogszabályaiban, a Szolgáltatások nyújtása során a hivatkozott dokumentumokban kerületek meghatározására.

A Szolgáltató a hivatkozott dokumentumok alatt az alábbiakat érti:

- Aláírás Célú Tanúsítvány Hitelesítési Rend,
- Általános Időbélyegzési Rend,
- Minősített tanúsítvány, visszavonási lista és időbélyeg profildefiníciók
- Archiválási rend,
- Minősített Elektronikus Archiválás-Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat,
- Minősített Elektronikus Archiválás-Szolgáltatásra vonatkozó Archiválási Rend,
- Nem Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat,
- Minősített Szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat,
- NETLOCK SIGN szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat,
- Szolgáltatási Szabályzat (Fokozott biztonságú hitelesítés szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzata),
- Nem Minősített Nem Aláírás Célú Szolgáltatási Szabályzat,
- az egyes szolgáltatáshoz kapcsolódó, a Szolgáltató honlapján elérhető Üzletszabályzatok,
- valamint a Szolgáltató szerződéses vállalásai.

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.

### 3.4 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 az egyes szolgáltatások üzletszabályzatai tartalmazzák.
- 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 mindenkori 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 45/2014 (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló jogszabály rendelkezései alapján jön létre. A Felhasználót/Igénybevevőt a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésének 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/Igénybevevő tevékenységének hatására megkezdi.

### 3.5 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.

### 3.6 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.

### 3.7 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 hallgatólagos 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.

–

### 3.8 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 egyediesített, 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 elvárhatót 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 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 Felhasználókkal/Igénybevevőkkel és Érintett felekkel betartassa, betartását ellenőrizze.

## 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 előállítása, 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 2001. évi XXXV. Törvény (Eat.) 15. § (1) bekezdése alapján 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 szerződésszegésért való felelősség szabályai szerint felelős a minősített elektronikus aláírással vagy időbélyegzővel, illetve az ezzel ellátott elektronikusan aláírt elektronikus dokumentummal okozott kárért, amennyiben az Eat. 7. § (2) bekezdésében, illetve a 9-11. §-ban vagy a 14. §-ban foglaltakat megszegte. E szabályok megtartását kétség esetén a szolgáltatónak kell bizonyítania. A Szolgáltató elektronikus Archiválási Szolgáltatás nyújtása során a 2001. évi XXXV. Törvény (Eat.) 16/M. § (1) bekezdés szerinti károkért vállal felelősséget.

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 kötelességei

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, üzletszabályzatokat;
- Felhasználó köteles a hivatkozott dokumentumokat áttanulmányozni, és azok rendelkezéseit betartani különösen az elektronikus aláírási, hitelesítési- és titkosító tanúsítvány, illetve időbélyeg, archiválási, valamint NETLOCK SIGN szolgáltatás kezelésével, megfelelő használatával, technikai feltételeivel és jogi következményeivel kapcsolatban;
- 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 közzétételt követő 15. napon lép hatályba. Azok a Felhasználók/ Igénybevevők, 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 mindenkor 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 mindenkor Árlista szerinti tanúsítvány havi díját előre számlázni a Felhasználó/ Igénybevevő részére. Havi díjas szolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult ún. hűségidő meghatározására, melynek mindenkor 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 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 díjcsomagok, valamint 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:
  - A NETLOCK Szolgáltatási Szabályzatait,
  - A NETLOCK Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF),
  - A NETLOCK Belépési Nyilatkozat mintáját,
  - a mindenkor érvényes szolgáltatási díjtáblázatot.
- Az Ügyfélszolgálat a Felhasználó/ Igénybevevő kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. A Szolgáltató a Felhasználó/ Igénybevevő által bejelentett panaszokat legkésőbb 30 napon belül haladéktalanul köteles kivizsgálni, és amennyiben szükséges megtenni a szükséges intézkedéseket. A számla összege ellen a Felhasználó/ Igénybevevő a számlán feltüntetett fizetési határnapig reklamációval élhet. Jogos reklamáció esetén a Szolgáltató új számlát állít ki a helyes összegről, amelyet a Felhasználónak/ Igénybevevőnek az azon feltüntetett új fizetési határnapig 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/ 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 megkezd. 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 szervezetekkel.

### 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 tartalmavonatkozásában mindkét Felet titoktartási kötelezettség terheli, és azokat bizalmas üzleti információként kezeli a Szerződés fennállása alatt és azt követően is, időbeli korlátozás nélkül.
- Egyik szerződő fél sem jogosult a Szerződés teljesítése kapcsán tudomására jutott bármely adatot, tény, információt, tervet vagy dokumentumot a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személynek átadni.
- A Felek jelen pont megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelnek.

### 5.4 Jogkikötés, jogviták esetén követendő eljárás

- 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.
- 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 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 mindenkor hatályos 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.