

SZOLGÁLTATÁSI SZABÁLYZATOK KIVONATA

Bizalmi szolgáltatásokra vonatkozó szolgáltatási szabályzatok 24/2016 (VI.30.) BM
rendeletnek megfelelő kivonata fogyasztónak minősülő ügyfelek részére



NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Korlátolt Felelősségű Társaság

Azonosító szám (OID): 1.3.6.1.4.1.3555.1.62.20201216

Jóváhagyás időpontja: 2020.12.17.

Hatály kezdőnapja: 2020.12.18.

Oldalak száma: fedlappal együtt 21 oldal

Szakmai felelős: Kővári-Szabó Zoltán
Compliance Manager

Jóváhagyta: dr. Fehér Zsófia
Head of Legal and Compliance

© Copyright, NETLOCK - Minden jog fenntartva

Nyilvános Használatú

Tartalomjegyzék

1	BEVEZETÉS	4
2	A SZOLGÁLTATÓ ADATAI	4
3	TANÚSÍTVÁNY KIADÁS SZOLGÁLTATÁS	4
3.1	TANÚSÍTVÁNYOK ÉRVÉNYESSÉGE	4
3.2	A TANÚSÍTVÁNYOK FELFÜGGESZTHETŐSÉGE, VISSZAVONÁSA	5
3.3	TANÚSÍTVÁNYOKKAL KAPCSOLATOS KORLÁTOZÁSOK	5
3.4	A TANÚSÍTVÁNYKIADÓK ELÉRHETŐSÉGE	5
3.5	MINŐSÍTETT TANÚSÍTVÁNYOK HASZNÁLATÁNAK BIZTONSÁGI JAVASLATAI	5
3.6	MINŐSÍTETT TANÚSÍTVÁNYOKHOZ HASZNÁLT BIZALMI TERMÉK	5
3.7	ÜGYFELEK FELELŐSSÉGE ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	5
3.8	ÉRINTETT FELEK FELELŐSSÉGE	6
4	AZ EGYES TANÚSÍTVÁNYTÍPUSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ AZONOSÍTÁS ÉS HITELESÍTÉS	7
4.1	TESZT TANÚSÍTVÁNY KIADÁSA	7
4.2	MINŐSÍTETT ÉS NEM MINŐSÍTETT TANÚSÍTVÁNYOK KIADÁSA	7
4.2.1	Minősített aláíró tanúsítvány RQSCD (VideoRA) – „NETLOCK” felhőszolgáltatás keretében.....	7
4.2.2	Minősített bélyegzőtanúsítvány RQSCD (VideoRA) – „NETLOCK” felhőszolgáltatás keretében	8
4.2.3	Minősített aláíró tanúsítvány QSCD vagy RQSCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással vagy a NLSign szolgáltatás keretében	8
4.2.4	Minősített bélyegző tanúsítvány QSCD vagy RQSCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással vagy a NLSign szolgáltatás keretében	9
4.2.5	Minősített aláíró tanúsítvány SCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással vagy a NLSign szolgáltatás keretében	9
4.2.6	Minősített bélyegző tanúsítvány SCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással vagy a NLSign szolgáltatás keretében	10
4.2.7	Minősített aláíró tanúsítvány szoftveres kulcstárolással.....	10
4.2.8	Minősített bélyegző tanúsítvány szoftveres kulcstárolással.....	10
4.2.9	Nem minősített aláíró tanúsítvány SCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással	11
4.2.10	Nem minősített bélyegző tanúsítvány SCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással	11
4.2.11	Nem minősített aláíró tanúsítvány szoftveres kulcstárolással	12
4.2.12	Nem minősített bélyegző tanúsítvány szoftveres kulcstárolással.....	12
4.2.13	Minősített weboldal-hitelesítő tanúsítvány.....	13
4.2.14	Nem minősített EV SSL tanúsítvány	13
4.2.15	Nem minősített OV SSL tanúsítvány.....	14
5	MINŐSÍTETT IDŐBÉLYEG-SZOLGÁLTATÁS	14
5.1	AZ IDŐBÉLYEGEK TÍPUSA ÉS HASZNÁLATUK	14
5.2	MEGŐRZÉS.....	14
5.3	PONTOSSÁG	15
5.4	ELŐFIZETŐRE VONATKOZÓ KÖTELEZETTSÉGEK.....	15
5.5	ÉRINTETT FELEKRE VONATKOZÓ AJÁNLÁSOK	15
6	MINŐSÍTETT ARCHIVÁLÁSSZOLGÁLTATÁS.....	16
6.1	HARMADIK SZEMÉLY HOZZÁFÉRÉSNEK FELTÉTELEI.....	16
6.2	ÉRTELMEZHETŐSÉG FENNTARTÁSA.....	16
6.3	LENYOMAT ARCHIVÁLÁSA	16

6.4	A HOSSZÚ TÁVÚ ÉRVÉNYESÍTÉSHEZ SZÜKSÉGES INFORMÁCIÓK KÖRE	16
7	BIZTOSÍTÁS.....	16
8	FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI ÉRTÉK	16
9	MEGŐRZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	16
10	AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI	17
11	DÍJAKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	17
12	SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME	18
13	VITÁS KÉRDÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, RENDEZÉSE	18
14	VISSZATÉRÍTÉSI ALAPELV	18
15	ALKALMAZANDÓ JOG	18
16	A VÉDJEGYEK AZONOSÍTÁSA, ELLENŐRZÉSE ÉS SZEREPE	18
17	A BIZALMI SZOLGÁLTATÓ AUDITJAI /MEGFELELŐSÉGI VIZSGÁLATOK	19
18	BIZALMI LISTA	19
19	A SZOLGÁLTATÓ SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSE, SZOLGÁLTATÁSI SZABÁLYZATAI, HITELESÍTÉSI RENDJEI	19
19.1	SZABÁLYZATI DOKUMENTUMOK ELÉRÉSE.....	20
20	ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT KIVONAT ELÉRHETŐSÉGE.....	20
21	HATÁLYOS JOGSZABÁLYOKNAK VALÓ MEGFELELÉS	20

1 Bevezetés

Jelen dokumentum a NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban Szolgáltató) Szolgáltatási Szabályzatainak kivonata (a továbbiakban: kivonat) az alábbi bizalmi szolgáltatásokhoz:

- minősített weboldal-hitelesítő tanúsítványszolgáltatás, minősített aláíró- és bélyegzőtanúsítvány-szolgáltatás szoftveres és chipkártyás kulcstárolással, valamint a NETLOCK Sign szolgáltatás keretében, továbbá minősített tanúsítványszolgáltatás a „NETLOCK” felhőszolgáltatás keretében (Lásd: Szolgáltatási szabályzat minősített tanúsítványszolgáltatásokra)
- minősített időbélyeg-szolgáltatás (Lásd: Szolgáltatási szabályzat minősített időbélyeg-szolgáltatásra)
- minősített archiválásszolgáltatás (Lásd: Szolgáltatási szabályzat minősített archiválásszolgáltatásra)
- nem minősített tanúsítványszolgáltatás (Lásd: Szolgáltatási szabályzat nem minősített tanúsítványszolgáltatásokra)

Az egyes bizalmi szolgáltatásokra vonatkozó részletes eljárási és működési szabályokat a Szolgáltató adott szolgáltatásra vonatkozó fent nevezett szolgáltatási szabályzata tartalmazza. A szolgáltatási szabályzatok, szolgáltatási rendek és az ÁSZF a <https://netlock.hu/aktualis-szabalyzatok/> oldalról tölthetők le.

A kivonat egyesített formában tartalmazza a Szolgáltató által nyújtott bizalmi szolgáltatásokra vonatkozó, az alábbi előírások szerinti tartalmat:

- 24/2016 BM rendelet bizalmi szolgáltatók kivonatra vonatkozó jellemzően szolgáltatásonként megadott tartalmi előírásai
- az ETSI 319 411-1 nem minősített és az ETSI 319411-2 minősített tanúsítványkiadásra szabványok kivonatra (PDS) vonatkozó tartalmi előírásai
- az ETSI 319 421 időbélyegzés szabvány kivonatra (TDS) vonatkozó tartalmi előírásai

2 A Szolgáltató adatai

Név:	NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Egység:	NETLOCK Kft.
Székhely:	1101 Budapest, Expo tér 5-7.
Postázási cím	1439 Budapest, Pf. 663.
Ügyfélszolgálat	1143 Budapest, Hungária körút 17.
Telefon:	(1) 437-6655
Fax:	(1) 700-2828
weboldal:	netlock.hu
E-mail:	info@netlock.hu
Ügyfélfogadás/Nyitva tartási idő:	A Szolgáltató honlapján feltüntetett időintervallumban

3 Tanúsítvány kiadás szolgáltatás

3.1 Tanúsítványok érvényessége

Az alábbi táblázat tartalmazza az egyes tanúsítványtípusok érvényességét.

Típus	Tanúsítvány élettartam	Kulcspár használati idő
Minősített aláíró, bélyegző és weboldal hitelesítő, EV weboldal hitelesítő tanúsítvány	legfeljebb 2 év	A Szolgáltató a kulcs élettartamára vonatkozóan korlátot nem állapít meg, de bármikor előírhatja az új kulcs generálásának a szükségességét.
Nem minősített aláíró, bélyegző és weboldal hitelesítő, EV weboldal hitelesítő tanúsítvány	legfeljebb 2 év	A Szolgáltató a kulcs élettartamára vonatkozóan korlátot nem állapít meg, de bármikor előírhatja az új kulcsgenerálás szükségességét.
Szolgáltatói tanúsítvány	legfeljebb 20 év	A tanúsítvány érvényességi idejével megegyező.
Teszttanúsítvány	legfeljebb 2 év	A Szolgáltató a kulcs élettartamára vonatkozóan korlátot nem állapít meg, de bármikor előírhatja az új kulcsgenerálás szükségességét

3.2 A tanúsítványok felfüggeszthetősége, visszavonása

A tanúsítványok megfelelő azonosítás után a jogosultak által felfüggeszthetők, visszavonhatók, minden tanúsítvány típusra. A „NETLOCK” felhőszolgáltatás keretében tanúsítványfelfüggesztés nem elérhető.

3.3 Tanúsítványokkal kapcsolatos korlátozások

A Szolgáltató nem alkalmaz pénzügyi tranzakciós limitet. A tanúsítványok alkalmazási körének korlátozásáról jelen kivonat 4.2-es alpontjainak *Használat, Használati korlátok* része rendelkezik.

3.4 A tanúsítványkiadók elérhetősége

A szolgáltató tanúsítványkiadói és CRL listái az alábbi oldalon érhetők el: <https://netlock.hu/tanusitvanykiadok/>

3.5 Minősített tanúsítványok használatának biztonsági javaslatai

A minősített bélyegző- vagy aláíró tanúsítvány biztonságos használatához legalább a következők betartása szükséges:

- a kulcstároló eszközét (smart card, NLSIGN fiók belépési adatok, NETLOCK fiók belépési adatok) és aktiváló adatát (PIN, jelszó, aktiváló kód) ne tárolja együtt
- a kulcstároló eszközét (smart card, NLSIGN fiók belépési adatok, NETLOCK fiók belépési adatok) és aktiváló adatát (PIN, jelszó, aktiváló kód) ne hagyja felügyelet nélkül aktivált állapotban
- a kulcstároló eszközét (smart card, NLSIGN fiók belépési adatok, NETLOCK fiók belépési adatok) és aktiváló adatát (PIN, jelszó) ne ossza meg mással

3.6 Minősített tanúsítványokhoz használt bizalmi termék

Amennyiben a Szolgáltató minősített aláírás vagy bélyegzés létrehozására alkalmas minősített tanúsítványt eszközön generál az Ügyfél számára azt QSCD eszközre teszi meg.

3.7 Ügyfelek felelőssége és kötelezettségei

Az Igénylő felelősséggel tartozik:

- az igénylések feldolgozásához szükséges adatok megadásáért és igazolásáért
- a regisztráció és az igénylés során megadott adatok valóságáért, pontosságáért és érvényességéért;
- a személyazonosságának és az igénylés során megadott adatok ellenőrzésében való együttműködésért - minden tőle telhetőt megtéve azért, hogy a folyamat a lehető leggyorsabban befejeződhessen;
- kibocsátása után a tanúsítványban szereplő adatok ellenőrzéséért, eltérés észlelése esetén pedig a Szolgáltató értesítéséért az eltérésről;
- az adataiban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentéséért és a tanúsítvány felfüggesztésének vagy visszavonásának igényléséért illetve a kulcsok használatának beszüntetéséért;
- a szolgáltatás igénybevétele előtt a Bizalmi Szolgáltatási Rend és jelen Szolgáltatási Szabályzat, illetve az ÁSZF és a Szolgáltatási szerződés tartalmának megismeréséért.

A Végfelhasználó az alábbiakért tartozik felelősséggel:

- Ügyféleszközének, kulcsának és tanúsítványának a szabályzatoknak megfelelő felhasználásáért;
- Ügyféleszközének, kulcsának és aktiváló adatának biztonságos kezeléséért;
- a Szolgáltató haladéktalan értesítéséért és teljes körű tájékoztatásáért a tanúsítványhoz vagy alkalmazásához köthető vitás ügyekben a vita jogi útra terelése előtt;
- a szolgáltatások jogszabályokban és jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelő használatáért;
- a tanúsítványban feltüntetett felhasználási célokra, a benne jelzett korlátozásoknak megfelelő tanúsítványhasználatért;
- a tesztanúsítványokhoz tartozó magánkulcsok valódi kötelezettségvállalást nélkülöző, teszt jellegű alkalmazásáért;
- amennyiben az Végfelhasználó magánkulcsa, Ügyféleszköze vagy az aktiváló adatok illetéktelen kézbe kerültek, vagy ezek gyanúja merült fel, Végfelhasználó ezt köteles haladéktalanul jelezni a Szolgáltatónak és kezdeményeznie kell a tanúsítvány(ok) felfüggesztését vagy visszavonását valamint meg kell szüntetnie a tanúsítvány használatát.

Az Előfizető felelősséggel tartozik:

- a szolgáltatás igénybevétele előtt Szolgáltató szabályzatainak megismeréséért;
- az igénylés során megadott adatok valóságáért, pontosságáért és érvényességéért;
- az igénylés során megadott adatok ellenőrzésében való együttműködésért - minden tőle telhetőt megtéve azért, hogy a folyamat a lehető leggyorsabban befejeződhessen;
- a tanúsítvány módosítását, kulcscseréjét vagy visszavonását kezdeményezni a szükséges esetekben és módon;
- a Végfelhasználói kötelezettségek betartásáért, olyan mértékben, amennyiben azokra hatással van
- a Szolgáltató haladéktalan értesítéséért és teljes körű tájékoztatásáért a tanúsítványhoz vagy alkalmazásához köthető vitás ügyekben;
- köteles biztosítani, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatokhoz és eszközökhöz illetéktelen személyek ne férhessenek hozzá;
- felelősséggel tartozik a Végfelhasználói kötelezettségek betartásáért, olyan mértékben, mennyiben azokra hatással van;
- díjfizetési kötelezettségének eleget tenni.

3.8 Érintett felek felelőssége

Az Érintett Feleknek a Szolgáltató által garantált biztonsági szint megtartásához szükséges körültekintő eljárás érdekében továbbá javasolt:

- a Szolgáltatás elfogadottságának és minősített voltának bizalmi listán való ellenőrzése;
- a Szolgáltató Bizalmi Szolgáltatási Rendjében és Szabályzatában megfogalmazott követelmények, előírások betartása;
- megbízható informatikai környezet és alkalmazások használata;
- a tanúsítvány állapotának ellenőrzése az aktuális CRL vagy OCSP válasz alapján
- a tanúsítvány felhasználására vonatkozó valamennyi (Szolgáltató szabályzataiban valamint a tanúsítványban feltüntetett) korlátozás figyelembe vétele.

Az Érintett Felek saját belátásuk és/vagy szabályzataik alapján jogosultak dönteni az egyes tanúsítványok elfogadásáról, illetve azok felhasználási módjáról.

4 Az egyes tanúsítványtípusokhoz kapcsolódó azonosítás és hitelesítés

A Szolgáltató előre meghatározott típusú tanúsítványokat bocsát ki, melyeket az alfejezetekben ismertet. Az azonosítás pontos részletei az egyes Szolgáltatási Szabályzatok 3.2-es pontjai tartalmazzák.

4.1 Teszt tanúsítvány kiadása

A Szolgáltató bármely tanúsítványtípus esetén jogosult teszt tanúsítvány kibocsátására a tanúsítvány típusában foglalt előírások megtartásával. Teszt tanúsítvány esetén a Szolgáltató minden esetben egyértelműen jelzi (minimálisan a CN mezőben feltüntetve), hogy az adott tanúsítvány csak és kizárólag tesztelési célra használható.

4.2 Minősített és nem minősített tanúsítványok kiadása

4.2.1 Minősített aláíró tanúsítvány RQSCD (VideoRA) – „NETLOCK” felhőszolgáltatás keretében

Általános információ
• Kiadó: NETLOCK Trust Qualified RQSCD CA • A kezdeti Igénylő regisztrációt a Szolgáltató Regisztrációs egysége videótechnológiás azonosítással végzi • Csak természetes személy kérheti, de megjeleníthetők szervezeti adatok is a tanúsítvány megfelelő mezőiben.
Azonosítás és hitelesítés
A kezdeti azonosítás során Szolgáltató Igénylőről videófelvételt készít, melynek során Igénylőnek – egyéb feladatok mellett – fel kell mutatnia a személyazonosító okmányát. Az okmány és adatai érvényessége közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre (magyar okmányok esetén minden esetben, a külföldi okmányok esetén, amennyiben ilyen adatbázis elérhető). A tanúsítványban feltüntetésre kerülő nem természetes személy adatai szintén közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre (amennyiben ilyen adatbázis elérhető, egyéb esetben okirat alapján történik az ellenőrzés). A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles források alapján.
Használat, Használati korlátok
Csak természetes személy használhatja fel a minősített tanúsítványt, minősített elektronikus aláírás létrehozására a „NETLOCK” felhőszolgáltatás keretében elérhető távoli aláírás-szolgáltatás segítségével.
Hitelesítési Rend
qcp-n-qscd

4.2.2 Minősített bélyegzőtanúsítvány RQSCD (VideoRA) – „NETLOCK” felhőszolgáltatás keretében

Általános információ
- Kiadó: NETLOCK Trust Qualified RQSCD CA - A kezdeti Igénylő regisztrációt a Szolgáltató Regisztrációs egysége videótechnológiás azonosítással végzi - Csak nem természetes személy kérheti
Azonosítás és hitelesítés
A kezdeti azonosítás során Szolgáltató Igénylőről, mint a nem természetes személy képviselőjében eljáró természetes személyről videófelvételt készít, melynek során Igénylőnek – egyéb feladatok mellett – fel kell mutatnia a személyazonosító okmányát. Az okmány és adatai érvényessége közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre (magyar okmányok esetén minden esetben, a külföldi okmányok esetén, amennyiben ilyen adatbázis elérhető). A tanúsítványban feltüntetésre kerülő nem természetes személy adatai szintén közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre (amennyiben ilyen adatbázis elérhető, egyéb esetben okirat alapján történik az ellenőrzés). A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles források alapján.
Használat, Használati korlátok
Csak nem természetes személy használhatja fel a minősített tanúsítványt, minősített bélyegző létrehozására a „NETLOCK” felhőszolgáltatás keretében elérhető távoli aláírás-szolgáltatás segítségével.
Hitelesítési Rend
qcp-l-qscd

4.2.3 Minősített aláíró tanúsítvány QSCD vagy RQSCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással vagy a NLSign szolgáltatás keretében

Általános információ
- Kiadó: NETLOCK Trust Qualified QSCD CA, CQLCA, CQLSCA - A kezdeti Igénylő regisztrációt a Szolgáltató Regisztrációs Egysége végzi - Csak természetes személy kérheti, de megjeleníthetőek szervezeti adatok is a tanúsítvány megfelelő mezőiben.
Azonosítás és hitelesítés
A kezdeti azonosítás során Szolgáltató vagy közjegyző előtti személyes megjelenés szükséges. A tanúsítványban szereplő természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Használat, Használati korlátok
Csak természetes személy használhatja fel a minősített tanúsítványt, minősített elektronikus aláírás létrehozására.
Hitelesítési Rend
qcp-n-qscd

4.2.4 *Minősített bélyegző tanúsítvány QSCD vagy RQSCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással vagy a NLSign szolgáltatás keretében*

Általános információ
- Kiadó: NETLOCK Trust Qualified QSCD CA, CQLCA, CQLSCA - A kezdeti Igénylő regisztrációt a Szolgáltató Regisztrációs Egysége végzi - Csak nem természetes személy kérheti
Azonosítás és hitelesítés
A kezdeti azonosítás során Szolgáltató vagy közjegyző előtti személyes megjelenés szükséges. Az eljáró természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Használat, Használati korlátok
Csak nem természetes személy használhatja fel a minősített tanúsítványt, minősített bélyegzésre.
Hitelesítési Rend
qcp-l-qscd

4.2.5 *Minősített aláíró tanúsítvány SCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással vagy a NLSign szolgáltatás keretében*

Általános információ
- Kiadó: NETLOCK Trust Qualified SCD CA, CQLCA, CQLSCA - A regisztrációt vagy az Igénylő végzi, vagy a Szolgáltató Regisztrációs Egysége - Csak természetes személy kérheti, de megjeleníthető a szervezet neve is a tanúsítvány megfelelő mezőjében (O mező)
Azonosítás és hitelesítés
A kezdeti azonosítás során Szolgáltató vagy közjegyző előtti személyes megjelenés szükséges. A tanúsítványban szereplő természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Használat, Használati korlátok
Csak természetes személy használhatja fel a minősített tanúsítványt, minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás létrehozására.
Hitelesítési Rend
qcp-n

4.2.6 Minősített bélyegző tanúsítvány SCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással vagy a NLSign szolgáltatás keretében

Általános információ
• Kiadó: NETLOCK Trust Qualified SCD CA, CQLCA, CQLSCA • A regisztrációt vagy az Igénylő végzi, vagy a Szolgáltató Regisztrációs Egysége • Csak nem természetes személy kérheti
Azonosítás és hitelesítés
A kezdeti azonosítás során Szolgáltató vagy közjegyző előtti személyes megjelenés szükséges. Az eljáró természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Használat, Használati korlátok
Csak nem természetes személy használhatja fel a minősített tanúsítványt, minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú bélyegzésre.
Hitelesítési Rend
qcp-l

4.2.7 Minősített aláíró tanúsítvány szoftveres kulcstárolással

Általános információ
• Kiadó: NETLOCK Trust Qualified CA, • A regisztrációt az Igénylő végzi. • Csak természetes személy kérheti, de megjeleníthető a szervezet neve is a tanúsítvány megfelelő mezőjében (O mező)
Azonosítás és hitelesítés
A kezdeti azonosítás során Szolgáltató vagy közjegyző előtti személyes megjelenés szükséges. A tanúsítványban szereplő természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Használat, Használati korlátok
Csak természetes személy használhatja fel a minősített tanúsítványt, minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás létrehozására.
Hitelesítési Rend
qcp-n

4.2.8 Minősített bélyegző tanúsítvány szoftveres kulcstárolással

Általános információ

• Kiadó: NETLOCK Trust Qualified CA, • A regisztrációt az Igénylő végzi. • Csak nem természetes személy kérheti
Azonosítás és hitelesítés
A kezdeti azonosítás során Szolgáltató vagy közjegyző előtti személyes megjelenés szükséges. Az eljáró természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. Az nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Használat, Használati korlátok
Csak nem természetes személy használhatja fel a minősített tanúsítványt, minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú bélyegzésre.
Hitelesítési Rend
qcp-l

4.2.9 Nem minősített aláíró tanúsítvány SCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással

Általános információ
• Kiadó: NETLOCK Trust Advanced Plus CA • A regisztrációt vagy az Igénylő végzi, vagy a Szolgáltató Regisztrációs Egysége • Csak természetes személy kérheti, de megjeleníthető a szervezet neve is a tanúsítvány megfelelő mezőjében (O mező)
Azonosítás és hitelesítés
A tanúsítványban szereplő természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Használat, Használati korlátok
Csak természetes személy használhatja fel a nem minősített tanúsítványt, nem minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás létrehozására.
Hitelesítési Rend
lcp

4.2.10 Nem minősített bélyegző tanúsítvány SCD kulcstárolással – chipkártyás kulcstárolással

Általános információ
• Kiadó: NETLOCK Trust Advanced Plus CA • A regisztrációt vagy az Igénylő végzi, vagy a Szolgáltató Regisztrációs Egysége • Csak nem természetes személy kérheti
Azonosítás és hitelesítés
Az eljáró természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre.

A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Használat, Használati korlátok
Csak nem természetes személy használhatja fel a nem minősített tanúsítványt, nem minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú bélyegzésre.
Hitelesítési Rend
lcp

4.2.11 Nem minősített aláíró tanúsítvány szoftveres kulcstárolással

Általános információ
- Kiadó: NETLOCK Trust Advanced CA - A regisztrációt az Igénylő végzi. - Csak természetes személy kérheti, de megjeleníthető a szervezet neve is a tanúsítvány megfelelő mezőjében (O mező)
Azonosítás és hitelesítés
A tanúsítványban szereplő természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Regisztrációs eljárás
A regisztráció során a szolgáltató vagy kézbesítési megbízottja előtt személyes megjelenés szükséges.
Használat, Használati korlátok
Csak természetes személy használhatja fel a nem minősített tanúsítványt, fokozott biztonságú elektronikus aláírás létrehozására.
Hitelesítési Rend
lcp

4.2.12 Nem minősített bélyegző tanúsítvány szoftveres kulcstárolással

Általános információ
- Kiadó: NETLOCK Trust Advanced CA - A regisztrációt az Igénylő végzi - Csak nem természetes személy kérheti
Azonosítás és hitelesítés
Az eljáró természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján.

(Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.)
Regisztrációs eljárás
A regisztráció során a szolgáltató vagy kézbesítési megbízottja előtt személyes megjelenés szükséges.
Használat, Használati korlátok
Csak nem természetes személy használhatja fel a nem minősített tanúsítványt, fokozott biztonságú bélyegzésre.
Hitelesítési Rend
lcp

4.2.13 Minősített weboldal-hitelesítő tanúsítvány

Általános információ
- Kiadó: NETLOCK Trust Qualified EV CA és NETLOCK Trust Qualified EV CA 2 - A regisztrációt vagy az Igénylő végzi, vagy a Szolgáltató Regisztrációs Egysége - Csak nem természetes személy kérheti
Azonosítás és hitelesítés
A kezdeti azonosítás során Szolgáltató vagy közjegyző előtti személyes megjelenés szükséges. Az eljáró természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.) A domain név központi adatbázisokban kerül ellenőrzésre.
Regisztrációs eljárás
A regisztráció során a szolgáltató vagy kézbesítési megbízottja előtt személyes megjelenés szükséges.
Használat, Használati korlát
SSL/TLS kommunikációra használható.
Hitelesítési Rend
qcp-w

4.2.14 Nem minősített EV SSL tanúsítvány

Általános információ
- Kiadó: NETLOCK Trust EV CA és NETLOCK Trust EV CA 2 - A regisztrációt vagy az Igénylő végzi, vagy a Szolgáltató Regisztrációs Egysége - Csak nem természetes személy kérheti
Azonosítás és hitelesítés
Az eljáró természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.) A domain név központi adatbázisokban kerül ellenőrzésre.

Regisztrációs eljárás
A regisztráció során a szolgáltató vagy kézbesítési megbízottja előtt személyes megjelenés szükséges.
Használat, Használati korlát
SSL/TLS kommunikációra használható.
Hitelesítési Rend
evcp

4.2.15 Nem minősített OV SSL tanúsítvány

Általános információ
- Kiadó: Expressz, Üzleti, Közjegyzői, Trust SSL - A regisztrációt vagy az Igénylő végzi, vagy a Szolgáltató Regisztrációs Egysége - Csak nem természetes személy kérheti
Azonosítás és hitelesítés
Az eljáró természetes személy adatai közhiteles adatbázisban kerülnek ellenőrzésre. A tanúsítványban szereplő nem természetes személy adatai közhiteles adatbázisokban kerülnek ellenőrzésre. A nem természetes személy nevében eljáró személy eljárási jogosultsága közhiteles adatbázisban és meghatalmazás alapján kerül ellenőrzésre. További adatok kerülhetnek ellenőrzésre hiteles dokumentumok alapján. (Amennyiben nem elérhető hiteles adatbázis, akkor hiteles dokumentumok alapján is lefolytatható az ellenőrzés.) A domain név központi adatbázisokban kerül ellenőrzésre.
Regisztrációs eljárás
A regisztráció során a szolgáltató vagy kézbesítési megbízottja előtt személyes megjelenés szükséges.
Használat, Használati korlát
SSL/TLS kommunikációra használható.
Hitelesítési Rend
ovcp

5 Minősített Időbélyeg-szolgáltatás

5.1 Az időbélyegek típusa és használatuk

A kiszolgálásra kerülő minősített időbélyegek a következő paraméterekkel rendelkeznek:

- megfelelnek a szabványos BTSP Hitelesítési rendnek
- SHA256 és SHA512 lenyomatra ad az időbélyegző választ
- az érvényessége nem becsülhető (a 2048 bites SHA256 hashhoz kötött aláírásnak jelenleg nincs lejáratú becslése)
- a keletkezett időbélyegek ellenőrzése az időbélyegző tanúsítvány és láncának tanúsítványai és ezek visszavonási információinak (CRL vagy OCSP) ellenőrzésével történhet.

5.2 Megőrzés

Az időbélyegzéshez tartozó logok megőrzései ideje 10 év.

5.3 Pontosság

A szolgáltató a BTSP rendben meghatározott 1s pontosságú időbélyeg választ adja, és ezt vagy BTSP hitelesítési rend azonosítójának vagy az erre vonatkozó szolgáltatói azonosítónak az elhelyezésével jelzi a válaszban.

5.4 Előfizetőre vonatkozó kötelezettségek

Az Igénylő felelősséggel tartozik:

- az igénylések feldolgozásához szükséges adatok megadásáért és igazolásáért
- a regisztráció és az igénylés során megadott adatok valódiságáért, pontosságáért és érvényességéért;
- a személyazonosságának és az igénylés során megadott adatok ellenőrzésében való együttműködésért - minden tőle telhetőt megtéve azért, hogy a folyamat a lehető leggyorsabban befejeződhessen;
- az adataiban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentéséért;
- a szolgáltatás igénybevétele előtt a Bizalmi Szolgáltatási Rend és Szolgáltatási Szabályzat, illetve az ÁSZF és a Szolgáltatási szerződés tartalmának megismeréséért.

A Végfelhasználó az alábbiakért tartozik felelősséggel:

- Időbélyeg-URL-jének biztonságos kezeléséért;
- a Szolgáltató haladéktalan értesítéséért és teljes körű tájékoztatásáért a számára kibocsátott időbélyeghez, tanúsítványához vagy alkalmazásukhoz köthető vitás ügyekben a vita jogi útra terelése előtt;
- a szolgáltatások jogszabályokban és jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelő használatáért.

Az Előfizető felelősséggel tartozik:

- a szolgáltatás igénybevétele előtt Szolgáltató szabályzatainak megismeréséért;
- az igénylés során megadott adatok valódiságáért, pontosságáért és érvényességéért;
- az igénylés során megadott adatok ellenőrzésében való együttműködésért - minden tőle telhetőt megtéve azért, hogy a folyamat a lehető leggyorsabban befejeződhessen;
- a Végfelhasználói kötelezettségek betartásáért, olyan mértékben, amennyiben azokra hatással van
- a Szolgáltató haladéktalan értesítéséért és teljes körű tájékoztatásáért az időbélyeghez, tanúsítványához vagy alkalmazásukhoz köthető vitás ügyekben;
- köteles biztosítani, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges időbélyeg-URL-hez illetéktelen személyek ne férhessenek hozzá;
- díjfizetési kötelezettségének eleget tenni.

5.5 Érintett felekre vonatkozó ajánlások

Az Érintett Feleknek a Szolgáltató által garantált biztonsági szint megtartásához szükséges körültekintő eljárás érdekében továbbá javasolt:

- a Szolgáltatás elfogadottságának és minősített voltának bizalmi listán való ellenőrzése;
- a Szolgáltató Bizalmi Szolgáltatási Rendjében és Szabályzatában megfogalmazott követelmények, előírások betartása;
- megbízható informatikai környezet és alkalmazások használata;
- az időbélyeg hitelesítő tanúsítvány állapotának ellenőrzése a megfelelő CRL-lel vagy OCSP válasszal.

Az Érintett Felek saját belátásuk és/vagy szabályzataik alapján jogosultak dönteni az egyes tanúsítványok elfogadásáról, illetve azok felhasználási módjáról.

6 Minősített Archiválásszolgáltatás

6.1 Harmadik személy hozzáférésnek feltételei

Ügyfél az általa feltöltött állományokhoz harmadik személy számára hozzáférést engedélyezhet (megosztás). Ehhez az adott személyek számára meghívót kell küldenie, s a személynek regisztrálva kell lenni a rendszerben (korábbi vagy ezt követő regisztráció útján). A megosztott hozzáférés lehet korlátozott (olvasási jog) vagy teljes körű (beleértve a lejárat dátum módosítását, az állomány törlését). A hozzáférés engedélyezése megvonható.

6.2 Értelmezhetőség fenntartása

Az értelmezhetőség fenntartását a szolgáltató digitálisan aláírt PDF és XML fájlokra biztosítja.

6.3 Lenyomat archiválása

Lenyomat archiválása esetén időnként, de legkésőbb akkor, amikor Bizalmi Felügyelet algoritmus váltást ír elő, a lenyomat újra archiválása szükséges.

Amennyiben ezt az Ügyfél nem teszi meg legkésőbb az algoritmus gyengülésekor ezen archivált állományai érvénytelenné válnak, bizonyító erejüket elvesztik.

6.4 A hosszú távú érvényesítéshez szükséges információk köre

Egy aláírt/bélyegzett dokumentum esetén a hosszú távú érvényesítéshez szükséges információk:

- dokumentumon elhelyezett minősített időbélyeg
- az aláíráshoz köthető tanúsítvány kiadói lánc
- az aláíráshoz köthető tanúsítvány és kiadói láncának visszavonási információi (CRL vagy OCSP)
- az időbélyeghez köthető tanúsítvány kiadói lánc
- az időbélyeghez köthető tanúsítvány és kiadói láncának visszavonási információi (CRL vagy OCSP)

A fenti információk hiányában az állomány archiválásra nem befogadható.

7 Biztosítás

Ügyféllel és/vagy Előfizetővel szemben Szolgáltató a mindenkor hatályos polgári törvénykönyvben meghatározott szerződésszegésért való felelősség szabályai szerint felelős a Tanúsítvánnyal okozott kárért, ha jogszabályokban foglalt kötelezettségeit megszegte.

A Szolgáltató biztosítási szerződése alapján a Szolgáltató felelősségvállalási értéke káreseményenként nem minősített tanúsítványszolgáltatás esetén 3.000.000 (hárommillió) Ft, minősített tanúsítványszolgáltatás esetén minimum 5.000.000 (ötmillió) Ft. Több azonos okból bekövetkezett, időben összefüggő káresemény egy biztosítási eseménynek minősül.

8 Felelősségvállalási érték

A Szolgáltató biztosítója azon bizonyított károkért, amelyek a Szolgáltató felelősségi körében annak saját hibájából vagy mulasztásából keletkeztek, kártérítést fizet a biztosításban vagy a tanúsítványban megadott felső határral.

9 Megőrzésre vonatkozó szabályok

Szolgáltató a tanúsítványokkal kapcsolatos elektronikus információkat és az ahhoz kapcsolódó személyes adatokat a keletkezésüktől vagy a tanúsítvány érvényességének lejártától számított legalább tíz évig, 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. E megőrzési kötelezettségnek Szolgáltató minősített elektronikus archiválási szolgáltató igénybevételével is eleget tehet.

10 Az Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra vonatkozó szerződés aláírásával kötelezettséget vállal az alábbi rendelkezések betartására:

- köteles megismerni és elfogadni a Szolgáltató vonatkozó Szolgáltatási Szabályzatait, Hitelesítési Rendjét, az ÁSZF-et, és egyéb, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előírásokat;
- 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;
- 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 Ügyfél ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel;
- köteles a szolgáltatásokat kizárólag a jogszabályok által megengedett, vagy nem tiltott célokra, a Szolgáltatási Szabályzatokban foglaltaknak megfelelően használni;
- köteles biztosítani, hogy a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges adatokhoz és eszközökhöz (jelszavakhoz, titkos kódokhoz, intelligens kártyákhoz, titkos kulcsokhoz) kizárólag az arra jogosult személyek férhessenek hozzá, ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel;
- köteles a szolgáltatásokat a hatályos jogszabályoknak megfelelően, jóhiszeműen, más ügyfelek kiszolgálását és a szolgáltatások rendelkezésre állását nem akadályozó módon igénybe venni.

11 Díjakra vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató a weboldalán közzétett árlistában és ajánlatokban különösen, de nem kizárólagosan az alábbi, jelen Szabályzat szerinti bizalmi szolgáltatások és kapcsolódó opcionális szolgáltatások díjait határozza meg. Bizalmi szolgáltatások:

- Minősített és nem-minősített tanúsítványszolgáltatások
 - o Tanúsítványkibocsátási szolgáltatás;
 - o Tanúsítványkibocsátás megisméltése szolgáltatás;
 - o Tanúsítványmegújítási szolgáltatás;
 - o Tanúsítványmódosítási szolgáltatás;
 - o Kulcs csere szolgáltatás.
- Minősített Időbélyeg-szolgáltatás
- Minősített Archiválásszolgáltatás

Opcionális szolgáltatások:

- Mobil regisztrációs szolgáltatás;
- Ügyféleszköz átadása kézbesítési megbízott által;
- Utólagos fizetés szolgáltatás
- Blokkolt ügyféleszköz feloldása;
- Ügyféleszköz cseréje;
- Egyedi adminisztrációs díj.

Szolgáltató árlistája és fizetési információk: <https://netlock.hu/uj-arlista>

12 Személyes adatok védelme

A Szolgáltató védi a rendelkezésére bocsátott adatokat a jogosulatlan hozzáférés és megváltoztatás ellen, továbbá az adatvesztés, károsodás és a nem engedélyezett feldolgozás ellen.

A Szolgáltató továbbá csak és kizárólag információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben foglaltak szerint használja fel.

13 Vitás kérdések, panaszok kezelése, rendezése

Bármely vitás kérdés vagy panasz felmerülése esetén, a vita jogi útra terelése előtt az Ügyfélnek kötelessége, az Érintett Félnek 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.

Abban az esetben, ha az Ügyfél fogyasztónak minősül, úgy lehetősége van a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testülethez, illetve más vitarendező szervezethez is lehet fordulni.

A panaszokat a Szolgáltató levélben, e-mailben az info@netlock.hu címen, telefonon és személyesen fogadja.

A telefonon érkezett panaszról a Szolgáltató külön jegyzőkönyvet vesz fel, és a kivizsgálás eredményéről – a Felek eltérő megállapodását kivéve – e-mailben tájékoztatja a panasz benyújtóját. A panasz kivizsgálásának véghatárideje a bejelentéstől számított 30 naptári nap, amennyiben a panasz jellege miatt a kivizsgálás ettől hosszabb időt vesz igénybe, erről a Szolgáltató külön tájékoztatja a Felet.

E-mailben és postai úton érkezett panasz kivizsgálására a telefonon érkezett panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok az irányadók azzal, hogy külön jegyzőkönyv ebben az esetben kerül felvételre.

A Szolgáltató a panaszt kivizsgálását követően – amennyiben értelmezett – a felmerült hibát a műszakilag indokolt időn belül elhárítja, és mindezen tevékenységekről a bejelentőt írásban tájékoztatja. Ha a választ bejelentő nem fogadja el, egyeztetést kell kezdeményeznie a Szolgáltatóval. Ha a Szolgáltató ezt megtagadja, vagy ha a felek közötti egyeztetés annak megkezdésétől számított 20 munkanapon belül nem vezetne eredményre, akkor a bejelentő jogi útra terelheti az ügyet.

14 Visszatérítési alapelv

Indokolt esetben a Szolgáltató a bizalmi szolgáltatások és az ezekhez kapcsolódó, opcionális szolgáltatások díjait egyedi elbírálás alapján, és – amennyiben értelmezett – arányosan téríti vissza Előfizetőnek az ÁSZF és a Szolgáltatási Szabályzat vonatkozó előírásai szerint.

Indokolt esetben a Szolgáltató a tanúsítványok kibocsátásához kapcsolódó, meghatározott időszakra vonatkozó egyes díjakat (pl.: tanúsítványtárolási díj) egyedi elbírálás alapján, időarányosan téríti vissza. Az egyszeri díjak visszatérítése egy összegben történik. Részletfizetés esetén – amennyiben értelmezett – a hűségidő lejártát követően jogosult az Ügyfél visszatérítésre oly módon, hogy a Szolgáltató a felmondással érintett hónapra vonatkozó előfizetési díj időarányos részét téríti vissza.

15 Alkalmazandó jog

A Szolgáltató tevékenységét a mindenkor hatályos magyar és Európai Unió jogszabályoknak megfelelően végzi. A Szolgáltató szerződéseire és szabályzataira, azok teljesítésére a magyar jog az irányadó, és azok a magyar jog szerint értelmezendők.

16 A védjegyek azonosítása, ellenőrzése és szerepe

Szolgáltató nem garantálja a tanúsítványban védjegy feltüntetését az Ügyfél birtokában, tulajdonában lévő DBA, trademark, terméknév vagy termékazonosító alapján. Az Ügyfél részéről a védjegy megszerzése nem tekinthető olyan eseménynek, amely szükségszerűen egy tanúsítvány megújítását eredményezi. A tanúsítványigénnyel és elfogadással

az Ügyfél kifejezi, hogy a benne foglalt nevek, védjegyek, egyéb adatok nem sértik harmadik személy jogait. Szolgáltatónak nem kötelessége a védjegyek jogos használatának az ellenőrzése.

17 A bizalmi szolgáltató auditjai /megfelelőségi vizsgálatok

A Szolgáltató évente külső megfelelőségi vizsgálatot (eIDAS 20. cikk (1) bekezdés szerinti megfelelőség értékelési eljárást) hajt végre. Amennyiben a Szolgáltató Kihelyezett Regisztrációs Egységet működtet, úgy annak a folyamatait évente ellenőrzi.

A Szolgáltató tevékenységét az Európai Unió szabályozással összhangban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, mint Bizalmi Felügyelet felügyeli. A Bizalmi Felügyeleti szerv minimum éves rendszerességgel helyszíni szemlét tart a Bizalmi szolgáltató székhelyén, telephelyén.

Az ellenőrzések eredményei, valamint az azok alkalmával készült dokumentumok bizalmas jellegűek, hozzáférést csak a megfelelő jogosultsággal rendelkező személyek kapnak.

A Szolgáltató a külső auditon túl saját belső ellenőrzéseket (évente egyszer) is végez, amely segítségével rendszeresen vizsgálja a korábbi auditoknak való megfelelőséget és eltérés esetén megteszi a szükséges lépéseket.

Egyéb minősítések:

- ISO 9001 szabvány (2001. óta folyamatosan)
- ISO/IEC 27001 szabvány (2005. óta folyamatosan)

Szolgáltató weboldalán az alábbi linken érhetőek el a tanúsítványok: <https://netlock.hu/egyeb-dokumentumok/>

18 Bizalmi lista

A Szolgáltató az eIDAS rendelkezéseinek megfelelő minősített és nem minősített bizalmi szolgáltatóként működik.

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság, mint bizalmi felügyelet a Szolgáltatót

- nem minősített bizalmi szolgáltatóként 2016 június 30-tól
- minősített bizalmi szolgáltatóként 2017. június 19-től

jegyezte be. A Hatóság nyilvántartása az alábbi linken érhető el:

<http://webpub-ext.nmhh.hu/esign2016/szolgParams/init.do?tipus=mi>

A bizalmi felügyelet által gondozott és közzétett magyar bizalmi lista elérhetőségei:

- géppel feldolgozható (xml) formátumban: http://nmhh.hu/tl/pub/HU_TL.xml
- olvasható (pdf) formátumban: http://nmhh.hu/tl/pub/HU_TL.pdf

Az Európai Unió bizalmi listáján a Szolgáltató az alábbi linken érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/tl/HU/5>

19 A Szolgáltató Szolgáltatási szerződése, Szolgáltatási szabályzatai, Hitelesítési rendjei

A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatban az alábbi dokumentumok adott szolgáltatás igénybevételekor hatályos verziói állnak rendelkezésre:

- NETLOCK Általános szerződési feltételek (1.3.6.1.4.1.3555.0.1.)
- Szolgáltatási rend minősített tanúsítványszolgáltatásokra (1.3.6.1.4.1.3555.1.14.)
- Szolgáltatási rend minősített archiválásszolgáltatásra (1.3.6.1.4.1.3555.1.48.)
- Szolgáltatási rend minősített időbélyeg-szolgáltatásra (1.3.6.1.4.1.3555.1.16.)
- Szolgáltatási szabályzat minősített tanúsítványszolgáltatásokra (1.3.6.1.4.1.3555.1.15.)
- Szolgáltatási szabályzat minősített archiválásszolgáltatásra (1.3.6.1.4.1.3555.1.47.)
- Szolgáltatási szabályzat minősített időbélyeg-szolgáltatásra (1.3.6.1.4.1.3555.1.63.)
- Szolgáltatási szabályzatok kivonata (1.3.6.1.4.1.3555.1.62.)

19.1 Szabályzati dokumentumok elérése

A Szolgáltató szolgáltatási szerződése, szolgáltatási rendjei és szabályzatai elérése: <https://netlock.hu/aktualis-szabalyzatok/>.

20 Adatvédelmi szabályzat kivonat elérhetősége

A Szolgáltató az ügyfelek számára nyilvánossá tett adatvédelmi és adatbiztonsági szabályokra vonatkozó tájékoztatót az alábbi linken az adatvédelem, adatbiztonság résznél tette közzé: <https://netlock.hu/aktualis-szabalyzatok/#!/dataprotection>.

21 Hatályos jogszabályoknak való megfelelés

A Szolgáltató a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelően végzi tevékenységét. A hatályos jogszabályoknak megfelelő működést a Szolgáltató és a bizalmi szolgáltatások Bizalmi Felügyelet általi nyilvántartásba vétel is igazolja.

A Szolgáltató tevékenységét az alábbi jogszabályi követelményeknek, szabványoknak és egyéb szabályzatoknak megfelelően végzi:

- **eIDAS:** az Európai Parlament és Tanács 910/2014/EU Rendelet (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
- **Eüt.:** 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
- **24/2016 BM rendelet:** a bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről szóló 24/2016 (VI. 30.) BM rendelet
- **470/2017 Korm. rendelet:** a bizalmi felügyelet által vezetett nyilvántartások tartalmáról és a bizalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentésekről szóló 470/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet
- **451/2020 Kormányrendelet:** A bizalmi szolgáltatások esetében a személyes jelenléttel egyenértékű biztosítékot nyújtó, nemzeti szinten elismert egyéb azonosítási módszerekről
- **Közigazgatási Rendelet:** az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására felhasználható elektronikus aláíráshoz és bélyegzőhöz kapcsolódó követelményekről szóló 137/2016. (VI.13.) Korm. rendelet
- **Nyvtv.:** 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról
- **Szmtv.:** 2007. évi I. törvény a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról
- **Harmtv:** 2007. évi II. törvény a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról
- **Ket:** 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól és ennek végrehajtási rendeletei
- **Ptk.:** 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 45/2014 (II. 26.) Kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az Európai Parlament és a Tanács személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 95/46/EK irányelve, és
- Közigazgatási Gyökér Hitelesítés-szolgáltató Hitelesítési Szabályzat
- Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) – Szolgáltató, mindenkor hatályos változata
- ISO 3166 English Country Names and Code Elements
- FIPS PUB 140-2 (2001. május): "Kriptográfiai modulok biztonsági követelményei"

- RFC 5280 (korábban RFC 3280) Internet X.509 Nyilvános kulcsú infrastruktúra – tanúsítvány- és tanúsítvány visszavonási lista profil
- RFC 3647 (korábban RFC 2527) Internet X.509 Nyilvános kulcsú infrastruktúra – tanúsítványtípus és Szolgáltatási Szabályzat keretrendszer
- International Telecommunication Union X.509 “Információ technológia – Nyílt rendszerek kapcsolódása - Könyvtár: Nyilvános kulcs és attribútum tanúsítvány-keretrendszer”
- RFC 6960 (korábban RFC 2560) Online Certificate Status Protocol (OCSP)
- ETSI EN 319 401 General Policy Requirements for Trust Service Providers
- ETSI EN 319 411-1 Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 1: General Requirements
- ETSI 319411-2 Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 2: Requirements for trust service providers issuing EU qualified certificates
- ETSI EN 319 412-1 Certificate Profiles; Part 1: Overview and common data structures
- ETSI EN 319 412-2 Certificate Profiles; Part 2: Certificate profile for certificates issued to natural persons
- ETSI EN 319 412-3 Certificate Profiles; Part 3: Certificate profile for certificates issued to legal persons
- ETSI EN 319 412-4 Certificate Profiles; Part 4: Certificate profile for web site certificates issued to organisations
- ETSI EN 319412-5 Certificate Profiles; Part 5: QCStatements
- ETSI EN 319421 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Time-Stamps
- ETSI EN 319422 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Time-stamping protocol and time-stamp token profiles
- LCP: Lightweight Certificate Policy, Könnyített Hitelesítési Rend, OID: 0.4.0.2042.1.3
- NCP: Normalized Certificate Policy, Normalizált Hitelesítési Rend, OID: 0.4.0.2042.1.1
- NCP+: Extended Normalized Certificate Policy, Kiterjesztett (Ügyféleszköz használatát megkövetelő) Hitelesítési Rend, OID: 0.4.2042.1.2
- CAB Forum EVCP: Hitelesítési rend: OID: 2.23.140.1.1
- CAB Forum OVCP: Hitelesítési rend: OID:2.23.140.1.2.1
- CAB Forum DVCP: Hitelesítési rend: OID:2.23.140.1.2.2
- QCP-n: certificate policy for EU qualified certificates issued to natural persons; Hitelesítési rend: OID:0.4.0.194112.1.0
- QCP-l: certificate policy for EU qualified certificates issued to legal persons; Hitelesítési rend: OID:0.4.0.194112.1.1
- QCP-n-qscd: certificate policy for EU qualified certificates issued to natural persons with private key related to the certified public key in a QSCD; Hitelesítési rend: OID:0.4.0.194112.1.2
- QCP-l-qscd: certificate policy for EU qualified certificates issued to legal persons with private key related to the certified public key in a QSCD; Hitelesítési rend: OID:0.4.0.194112.1.3
- QCP-w: certificate policy for EU qualified website authentication certificates; Hitelesítési rend: OID:0.4.0.194112.1.4

Minden további rendelkezést, az igényelt szolgáltatásokra vonatkozó részletes szabályokat a Szolgáltató mindenkor hatályos Szolgáltatási szabályzatai, valamint Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.