

NETLOCK

Általános Szerződési Feltételek

Tanúsítvány-, Időbélyegző-, Archiválási és Aláírási szolgáltatásra, valamint az ezekhez kapcsolódó opcionális szolgáltatásokra



NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A dokumentum magyar neve: NETLOCK Általános Szerződési Feltételek

A dokumentum angol neve: NETLOCK General Terms and Conditions

Verzió: 20171013

Azonosító szám (OID): 1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20171013

Jóváhagyás időpontja: 2017.10.13.

Hatály kezdőnapja: 2017.11.13

Oldalak száma: 19

Készítette: Szabó Zoltán, PKI termékmenedzser

Jóváhagyta: Dr. Fehér Zsófia, Jogtanácsos

Tartalomjegyzék

1 Bevezetés	3
1.1 Áttekintés	3
1.2 A Szolgáltató	3
1.3 Fogalmak	3
2 Az ÁSZF célja, hatálya és kezelése	5
2.1 Az ÁSZF célja	5
2.2 Az ÁSZF hatálya	5
2.2.1 Tárgyi hatály	5
2.2.2 Személyi hatály	5
2.2.3 Területi hatály	6
2.2.4 Időbeli hatály	6
2.3 ÁSZF módosítása	6
2.4 Közzététel, értesítés és elfogadás	6
2.5 Dokumentumverziók	6
3 Szolgáltatások	7
3.1 Szolgáltatáscsomagok	7
3.2 Szolgáltatások igénybevételének technikai feltételei	8
4 Szolgáltatási szerződés	8
4.1 A Standard szolgáltatási szerződés megkötése	9
4.2 Szolgáltatási szerződés hatálya	9
4.3 Szolgáltatási szerződés felmondása	9
4.4 Szolgáltatási szerződés megszűnése	10
4.5 A súlyos szerződésszegés esetei	10
4.6 A szolgáltatási szerződés módosítása	11
5 Szolgáltatások igénylése és fizetése	11
5.1 Időszaki szolgáltatások igénylése	11
5.2 Opcionális szolgáltatások igénylése	12
5.3 Díjak	12
5.4 Fizetés és számlázás	13
5.5 Számlareklamáció	14
6 Szerződő felek jogai és kötelezettségei	14
6.1 Szolgáltató kötelezettségei, felelőssége és jogai	14
6.2 Ügyfelek kötelezettségei, felelőssége és jogai	15
7 Egyéb feltételek és tudnivalók	17
7.1 Kapcsolattartás, panaszkezelés	17
7.2 Adatvédelem	18
7.3 Titoktartási kötelezettség	18
7.4 Jogviták esetén alkalmazandó eljárás	19

1 Bevezetés

1.1 Áttekintés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban Szolgáltató) tanúsítvány-, időbélyegző-, archiválási és aláírási szolgáltatásainak, valamint az ezekhez kapcsolódóan megrendelhető opcionális szolgáltatások igénybevételének általános szerződéses feltételeit tartalmazza.

1.2 A Szolgáltató

Jelen dokumentumban Szolgáltatónak nevezett entitás a NETLOCK Kft.

A Szolgáltató adatai:

Név:	NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név:	NETLOCK Kft.
Székhely:	1101 Budapest, Expo tér 5-7.
Postázási cím:	1439 Budapest, Pf. 663
Céggjegyzékszám:	01-09-563961
Adószám:	12201521-2-42
Ügyfélszolgálati telefonszám:	(1) 437-6655
Fax:	(1) 700-2828
Weboldal:	netlock.hu
Ügyfélszolgálati e-mail:	info@netlock.hu
Igénylések, dokumentumok küldése:	igenylosek@netlock.hu

A Szolgáltatóról, felügyeleti nyilvántartásba vételéről, megfelelőségértékeléséről illetve önkéntes akkreditációról és egyéb minősítéseiről lásd a Szolgáltatási Szabályzat 1.1.2 fejezetét.

1.3 Fogalmak

Díjcsomag	Szolgáltató Árlistáján szereplő, adott mennyiségű és minőségű szolgáltatás (pl. X darab időbélyeg vagy X MB tárhely).
Felek	A NETLOCK Kft. - mint Szolgáltató - valamint a Szolgáltatás Igénylője és Előfizetője együttesen.
Időszaki szolgáltatás	Szolgáltató bizalmi szolgáltatásai és nem bizalmi tanúsítványszolgáltatása, amelyekre egy adott, előre meghatározott időszakra lehet szolgáltatási szerződést kötni.

Opcionális szolgáltatás	Olyan - jellemzően díjköteles - kiegészítő szolgáltatások, melyek az egyes Időszaki szolgáltatások mellett vehetők igénybe.
Szolgáltatási Rend	NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Rend Minősített Tanúsítványszolgáltatásra, NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Rend Minősített Archiválás szolgáltatásra, NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Rend Minősített Időbélyeg-szolgáltatásra, NETLOCK Hitelesítési Rend nem minősített tanúsítványokra
Szolgáltatási Szabályzat	NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Tanúsítványszolgáltatásra, NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Archiválás szolgáltatásra, NETLOCK Bizalmi Szolgáltatási Szabályzat Minősített Időbélyeg-szolgáltatásra, és NETLOCK Nem minősített hitelesítés szolgáltatás Szolgáltatási Szabályzat
Előfizető	Szolgáltató azon szerződéses partnere, aki a szolgáltatási díjak fizetését vállalja. Jogai és kötelezettségei az ÁSZF-ben elkülönülten megjelennek. Tanúsítványszolgáltatás esetén amennyiben a tanúsítvány Alanyként jogi személy is megnevezésre került vagy csak egy természetes személy van benne megnevezve, akkor jellemzően azzal megegyezik.] Aláírói szolgáltatás esetén megegyezik az Aláírói Partnerrel vagy a Végfelhasználóval.
Ügyfél	A Szolgáltatóval szerződést kötő fél. Tanúsítványszolgáltatás esetén a tanúsítvány Igénylője és Előfizetője (adott esetben ezek a szereplők meg is egyeznek). Időbélyegző szolgáltatás esetén a szolgáltatás Előfizetője. Aláírói szolgáltatás esetén az Aláírói Partner és a Végfelhasználó. Amennyiben a jelen ÁSZF Ügyfelet említ, azon minden esetben az Előfizetőt, az Igénylőt és a Végfelhasználót is érteni kell.
Igénylő	Tanúsítványszolgáltatás esetén a tanúsítványkibocsátási, tanúsítványkezelési és állapotváltoztatási eljárásban eljáró, a szolgáltatói szerződést Ügyfél részéről elfogadó természetes személy, aki lehet: <ul style="list-style-type: none"> • a tanúsítvány Alanyaként megjelölt természetes személy (Álnév esetén az álnév kérelmezője); • ennek hiányában a tanúsítvány Alanyaként megjelölt jogi személy képviselője vagy meghatalmazottja; • ezek hiányában a tanúsítvány Alanyaként megjelölt domain név, trademark vagy terméknév tulajdonosa, ill. jogi személy tulajdonos esetén annak képviselője vagy meghatalmazottja, illetve a domain név fölött kontrollal rendelkező személy. Előfizetővel megegyezik, amennyiben a tanúsítvány Alanyaként egy természetes személy kerül feltüntetésre (és jogi személy nem).
Végfelhasználó	Tanúsítványszolgáltatás esetén az a természetes személy, aki a tanúsítványban szereplő nyilvános kulcs magánkulcs párja felett rendelkezik (kizárólagosan használja vagy a használatáért felelős). Időbélyegző szolgáltatás esetén az a személy, aki az időbélyegző szolgáltatás igénybevétele érdekében szolgáltatóhoz fordul.

	<p>Archiválási szolgáltatás esetén megegyezik Előfizetővel.</p> <p>Aláírói szolgáltatás esetén az a személy, aki az aláírási szolgáltatás keretén belül a magánkulcsa aktiválásával elektronikus aláírási/bélyegzési műveletet hajt végre vagy aki elektronikus aláírás/bélyeg ellenőrzését végzi, illetve aki ezen műveletekért felelős.</p>
Aláírói partner	<p>Szolgáltatói partner, aki az aláírási szolgáltatást saját ügyfelei számára biztosítja, amelynek részeként részt vehet az Igénylők azonosításában (akik tekintetében korlátozott információs és adminisztrációs jogokkal bír), s aki az aláírási szolgáltatást saját szolgáltatásával integráltan szolgáltatás nyújtására használja, s aki Előfizetőként vállalja a díjfizetést a végfelhasználók után.</p>
Fogyasztó	<p>A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.</p>

Az ÁSZF-ben használt további fogalmak meghatározását a Szolgáltatási Rend és a Szolgáltatási Szabályzat 1.6 fejezetei tartalmazzák.

2 Az ÁSZF célja, hatálya és kezelése

2.1 Az ÁSZF célja

Az ÁSZF célja a Szolgáltató és az Előfizető valamint - amennyiben eltér - Igénylő között megkötött szolgáltatási szerződés és az így létrejött jogviszony általános jogi és kereskedelmi feltételeinek meghatározása. Az Előfizetővel kötött Szolgáltatási Szerződés határozza meg a szerződéses jogviszony keretében igénybe vett szolgáltatást, illetve hogy azt a Szolgáltató minősített vagy nem minősített szolgáltatásként nyújtja.

2.2 Az ÁSZF hatálya

2.2.1 Tárgyi hatály

Jelen ÁSZF tárgyát a Szolgáltató Tanúsítvány-, Időbélyegző-, Archiválási és Aláírási szolgáltatása, valamint az ezekhez kapcsolódó opcionális szolgáltatások képezik.

A Szolgáltató folyamatosan nyilvános tájékoztatást nyújt szolgáltatásairól honlapján keresztül, amely nem minősül ajánlattételnek.

2.2.2 Személyi hatály

Szolgáltató a Szolgáltatásokat a vele szolgáltatási szerződést kötő Előfizetők és Igénylők részére nyújtja. Az ÁSZF személyi hatálya a Szolgáltatások tekintetében az Ügyfelekre és Szolgáltatóra terjed ki.

Szolgáltató egyes Szolgáltatásai elérhetők nyilvánosan is. Az ezeket igénybe vevő érintett felekre az ÁSZF hatálya nem terjed ki.

2.2.3 Területi hatály

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

2.2.4 Időbeli hatály

Jelen ÁSZF a fedlapon található *Hatály kezdőnapja*-ként megjelölt dátumtól hatályos és visszavonásig vagy új verzió közzétételéig (lásd 2.4 fejezet) érvényes.

2.3 ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult a jelen Általános Szerződési Feltételeket bármikor egyoldalúan módosítani, a 2.4. pontban foglaltak szerint.

Azok az Ügyfelek, akik az ÁSZF módosítását nem fogadják el, jogosultak a Szolgáltatási Szerződést legkésőbb a közzétételtől vagy az értesítéstől számított 30 napon belül azonnali hatállyal, írásban felmondani.

2.4 Közzététel, értesítés és elfogadás

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételeit közzéteszi az 1.2. pontban meghatározott weboldalán. Az ÁSZF módosítása esetén Szolgáltató a hatályba lépést megelőzően 30 nappal közzéteszi az új ÁSZF verziót az 1.2. pontban meghatározott weboldalán. Amennyiben az ÁSZF módosítása jogszabályváltozás vagy hatósági határozat okán szükséges a változások azonnali hatállyal is életbe léptethetőek.

Az ÁSZF változásáról Szolgáltató az Ügyfeleket és Igénylőket az új verzió weboldalon való közzétételével értesíti. Jelentősebb változások esetén Szolgáltató Ügyfeleket közvetlenül is értesítheti elektronikus levél formájában.2.4.

A jelen ÁSZF-fel kapcsolatos kérdésekkel és észrevételekkel Szolgáltató ügyfélszolgálatára kereshető meg (lásd 1.2 fejezet).

2.5 Dokumentumverziók

OID	Változás leírása	Hatályba-lépés	Készítő
- (ÁSZF v1.1)	Első nyilvános változat		NetLock Kft.
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.
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)
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
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20060728	2006 évi hatósági felülvizsgálat után szükséges definíció harmonizáció	2006.07.28.	Dr. Szentirmai László
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20060828	Hivatali észrevételek alapján történt pontosítás	2006.08.28.	NetLock SZEE
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20061025	Hivatali észrevételek alapján történt pontosítás	2006.10.25.	NetLock SZEE

1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20070926	Hivatali észrevételek alapján történt pontosítás	2007.09.26.	NetLock SZEE
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20071114	Hivatali észrevételek alapján történt egyszerűsítés, pontosítás	2007.11.14.	NetLock SZEE
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
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20110215	NMHH észrevételek alapján történt módosítások	2011.03.15.	NetLock SzEE
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20131215	NETLOCK székhely változás miatti pontosítás	2013.12.15.	NetLock SzEE
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
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20151130	Módosítások: <ul style="list-style-type: none"> • az ügyfélfogadás rendjének változása, • új termék - NETLOCK SIGN - bevezetése kapcsán új fogalmak meghatározása, a szolgáltatással kapcsolatos különös szabályok leírása, • jogszabályi hivatkozások pontosítása. 	2016.01.01	NETLOCK SzEE
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160106	NMHH észrevételének átvezetése	2016.02.01	NETLOCK SzEE
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160531	Az eIDAS és a hazai jogszabályi követelmények átvezetése	2016.05.31	dr. Barabás Anett
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160630	Az eIDAS és a hazai jogszabályi követelmények átvezetésének pontosítása	2016.06.30	dr. Barabás Anett
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160902	NMHH észrevételek alapján történt módosítások	2016.09.05.	dr. Barabás Anett
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20160909	További pontosítások NMHH javaslatai alapján	2016.09.09.	dr. Barabás Anett
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20170301	Jogszabályváltozások alkalmazása A jelen ÁSZF verzióval egy időben közzétett új Szolgáltatási Rendek és Szolgáltatási szabályzatok alapján felülvizsgált és módosított tartalom. A dokumentum új szerkezetet kapott.	2017.04.28.	Fehér Zsófia Szabó Zoltán
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20170515	A MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft. által végzett megfelelőségértékelési eljárás során tett észrevételek alapján pontosított és kiegészített verzió	2017.06.19	Szabó Zoltán
1.3.6.1.4.1.3555.0.1.20171013	Pontosítás: A Standard szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó szabályok	2017.10.13	dr. Barabás Anett

3 Szolgáltatások

Jelen ÁSZF Szolgáltató szolgáltatásaival kapcsolatos szerződési feltételeket tartalmazza. Az egyes szolgáltatásokról a Szolgáltató a weboldalán közöl bővebb leírást. Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó részletes eljárási és működési szabályokat az adott szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza, mely jelen ÁSZF mellékletét képezi.

Szolgáltató jogosult szolgáltatásainak, szolgáltatáscsomagjainak egyoldalú módosítására, a 2.4 pontban foglaltak betartásával.

3.1 Szolgáltatáscsomagok

Szolgáltató a szolgáltatásokat és az igénybevételükhöz szükséges egyes eszközöket szolgáltatáscsomag keretében is nyújthatja.

Amennyiben egy szolgáltatáscsomag keretén belül Szolgáltató egy számítógépes program használatát is biztosítja Ügyfél részére, akkor annak igénybevétele a végfelhasználói licencszerződésben meghatározott feltételekkel lehetséges.

Ha a Szolgáltató az Ügyfél számára kártyaolvasó ügyféleszközt is biztosít, azt úgy vállalja, hogy annak rendeltetésszerű használata során bekövetkezett meghibásodása esetén az eszközt jelen szerződés időtartama alatt térítésmentesen cseréli azonos, vagy az Ügyféllel egyeztetett másik típusú eszközre. Az eszközök díjai közötti esetleges különbséget az Ügyfél köteles megfizetni. Ha az Ügyféleszköz cseréjére más okból van szükség – különösen elvesztés esetén – Szolgáltató a mindenkori Árlistában feltüntetett díj ellenében pótolja azt.

A szolgáltatáscsomagokról és a hozzájuk kapcsolódó külön feltételekről Szolgáltató weboldalán (lásd 1.2) ad részletes felvilágosítást

3.2 Szolgáltatások igénybevételének technikai feltételei

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez megfelelő szoftver, és ennek futtatására alkalmas számítástechnikai eszköz, illetve egyes szolgáltatások esetében kriptográfiai eszköz szükséges.

A megfelelő számítástechnikai eszközzel Ügyfélnek kell rendelkeznie a szolgáltatások igénybevételéhez.

Egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódóan Szolgáltató szoftver- és kriptográfiai hardvereszközöket is biztosít Ügyfelei részére. Ezen esetekben az eszközök használatbevételéhez Szolgáltató a weboldalán vagy telefonon (lásd Ügyfélszolgálat) nyújt technikai támogatást.

Azon hardver és szoftvereszközök tekintetében, melyeket nem Szolgáltató biztosít, technikai támogatás nem kérhető.

4 Szolgáltatási szerződés

A szolgáltatások igénybevételére Felek között szolgáltatási szerződés kerül megkötésre, melynek célja, hogy definiálja milyen szolgáltatás(ok) nyújtására és igénybevételére kerül sor, milyen paraméterekkel és feltételekkel. Felek között létrejöhetnek

- standard szolgáltatási szerződések, melyek egységes szövegezéssel valamint szolgáltató Árlistája és egyéb nyilvános tájékoztatása szerinti standard paraméterekkel és feltételekkel érhetőek el, és
- egyedi szolgáltatási szerződések, melyeket Szolgáltató Ügyfél igényei alapján egyedileg szövegez meg. Az ilyen egyedi szolgáltatási szerződések jelen ÁSZF-től eltérő rendelkezéseket is tartalmazhatnak, mely esetekben a szolgáltatási szerződés az irányadó.

A szolgáltatási szerződés tárgyára vonatkozó Szolgáltatási Rend és Szolgáltatási Szabályzat előírásaitól egyik esetben sem lehet eltérni.

A szolgáltatási szerződést Felek írásbeli formában kötik meg. A szolgáltatási szerződés mellékletét képezi jelen ÁSZF, az adott szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Szabályzat és Szolgáltatási Rend, az Árlista.

A szolgáltatási szerződés és mellékletei közti esetleges ellentmondás esetén a szolgáltatási szerződés az irányadó.

Az ÁSZF és a Szolgáltatási Szabályzat vagy a Szolgáltatási Rend közti ellentmondás esetén a Szolgáltatási Szabályzat vagy a Szolgáltatási Rend az irányadó.

Az egyedi szolgáltatási szerződések megkötése egyedi eljárások keretében történik.

Egy szolgáltatási szerződés egyszerre több szolgáltatás igénybevételére is vonatkozhat.

4.1 A Standard szolgáltatási szerződés megkötése

A szolgáltatási szerződés megkötésére a szolgáltatásigénylés során kerül sor (lásd 5. fejezet). Ennek részeként Ügyfél a Szolgáltató által elkészített, adott szolgáltatásra, az igénylés adatai alapján elkészített szolgáltatási szerződést aláírja, majd azt a Szolgáltatási Szabályzat előírásai alapján eredeti vagy másolati papír vagy elektronikus példányban Szolgáltató részére eljuttatja. A szolgáltatási szerződést az Igénylőnek és - amennyiben eltér - Előfizetőnek egyaránt alá kell írni kézi vagy elektronikus aláírással (az elfogadott elektronikus aláírások tekintetében lásd a Szolgáltatási Szabályzat 3.2.3 pontját).

A szolgáltatási szerződés, a szerződés Igénylő, illetve Előfizető által aláírt példányának Szolgáltató által történő aláírásával jön létre és a szolgáltatásnyújtás Szolgáltató részéről történő megkezdésével vagy elérhetővé tételével (pl. az igényelt tanúsítvány kibocsátásával vagy a felhasználói fiók aktiválásával) és Ügyfél erről való értesítésével lép hatályba. Felek kijelentik, hogy a szolgáltatási szerződést a Szolgáltató részéről aláírtnak kell tekinteni akkor is, ha azt a Szolgáltató részéről aláírásra jogosult legalább nem minősített (fokozott biztonságú) elektronikus aláírásával, vagy a Szolgáltató legalább nem minősített (fokozott biztonságú) elektronikus bélyegzőjével látja el.

Szolgáltató a szolgáltatásigénylés elfogadásával kijelenti, hogy rendelkezik a szolgáltatások teljesítéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételekkel, valamint a szolgáltatások megfelelnek a hatályos előírásoknak.

4.2 Szolgáltatási szerződés hatálya

A szolgáltatási szerződés a szolgáltatás típusától függően határozott vagy határozatlan időre jöhet létre.

4.3 Szolgáltatási szerződés felmondása

A határozatlan idejű szolgáltatási szerződést bármelyik fél a másik félhez intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal 30 napos felmondási idővel jogosult felmondani. A felek rendes felmondásnak tekintik a 2.3. pontban az Ügyfelek részére biztosított rendes felmondási jog gyakorlását is.

A határozott idejű szolgáltatási szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg, azonban a 2.3. pontban az Ügyfelek részére biztosított rendes felmondási jog a határozott idejű szolgáltatási szerződés tekintetében is alkalmazható.

Amennyiben a Szolgáltatóval szerződő fél Fogyasztónak minősül a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 20. §-ában meghatározott felmondási jog illeti meg.

Az aláírási szolgáltatást és az annak részeként igényelt tanúsítvány-, időbélyegző- és archiválási szolgáltatásokat Szolgáltató rendes felmondással felmondhatja, a kapcsolódó Aláírói

partnerszerződés lejáratára esetén, annak lejáratával idejével, amennyiben azok egy Aláírói partnerszerződéshez kapcsolódóan kerültek megkötésre.

A szolgáltatási szerződés rendkívüli felmondással a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén (lásd 4.5) mondható fel azonnali hatállyal - a szerződésszegésből származó egyéb igények fenntartása mellett -, írásban, indoklással a másik félhez intézett egyoldalú nyilatkozattal a Ptk. szabályai szerint, amely a felmondás kézhezvételének napján hatályosul.

A szerződés felmondása minden esetben kizárólag írásban kezdeményezhető, ami elektronikus forma esetén legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírás/bélyegző által történő hitelesítést jelent.

A Szerződés felmondása egyben a szerződéshez tartozóan kiadott tanúsítványok iránti visszavonási kérelemnek is tekintendő.

Szolgáltató díj visszatérítési politikáját lásd a Szolgáltatási Szabályzat 9.1.5 fejezetében.

4.4 Szolgáltatási szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés, amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg megszűnik:

- a határozott idő elteltével;
- Ügyfél vagy Szolgáltató (jelen ÁSZF szerint történő) rendes, vagy rendkívüli felmondásával;
- Ügyfél halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével, azonnali hatállyal;
- Szolgáltató szerződés szerinti szolgáltatásainak befejezésével, illetve Szolgáltató megszűnésével (lásd a Szolgáltatási szabályzat 5.8 fejezetét);
- Felek közös írásbeli megegyezésével, annak feltételei szerint.

4.5 A súlyos szerződésszegés esetei

A szolgáltatási szerződés súlyos szerződésszegésének számít, ha bármely Fél a szolgáltatási szerződésben, az ÁSZF-ben vagy a Szolgáltatási szabályzatban meghatározott kötelezettségeit nem vagy nem szerződésszerűen teljesíti. Ilyen érdeksérelem többek között, de nem kizárólag, ha

- Ügyfél által szolgáltatott adatok nem felelnek meg a valóságnak;
- Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a Szolgáltató írásbeli felszólítására, az ott meghatározott póthatáridőre sem tesz eleget;
- Ügyfél veszélyezteti a Szolgáltatások biztonságát vagy rendelkezésre állását;
- Bármely fél részéről a titoktartási kötelezettség megszegése;
- Bármely Féllel szemben jogerős határozat alapján felszámolási, illetve végelszámolási eljárás indul, és ezáltal a teljesítése veszélybe kerül;
- Bármely Fél jelen ÁSZF-ben, a Szolgáltatási Szerződésben, a Szolgáltatási Szabályzatban, meghatározott kötelezettségeit nem vagy nem szerződésszerűen teljesíti, és az így keletkező érdeksérelemet a másik Fél írásbeli felszólítására, az ott meghatározott póthatáridőre sem orvosolja.

Szolgáltató kizárólag azon kötelezettségszegés tekintetében köteles póthatáridőt biztosítani a szerződő fél számára, amennyiben a kötelezettségszegés orvosolható.

Nem orvosolható kötelezettségszegés esetén, továbbá, ha az orvosolható kötelezettségszegés esetére kikötött póthatáridő eredménytelenül telik el, úgy a Szolgáltató a jelen ÁSZF 4.3. pontjában meghatározott rendkívüli felmondással élhet.

4.6 A szolgáltatási szerződés módosítása

A szolgáltatási szerződést Felek közös megegyezéssel módosíthatják.

Előfizető vagy jogutódja (az eredeti Előfizető személyében bekövetkezett változás esetén) - a tanúsítványszolgáltatás kivételével - jogosult átírást kezdeményezni. Az átírást a Szolgáltató akkor tagadhatja meg, ha az új előfizető nem felel meg a szolgáltatási szerződésben, az ÁSZF-ben, illetve a Szolgáltatási Szabályzatban foglalt feltételeinek.

5 Szolgáltatások igénylése és fizetése

Szolgáltató Szolgáltatásainak igénylése Szolgáltató 1.2. pontban meghatározott weboldalán lehetséges. Amennyiben Ügyfélnek olyan egyedi igényei vannak, melyek Szolgáltató igénylési felületei szerint nem igényelhetők, akkor az Szolgáltató ügyfélszolgálatára és kereskedelmi részlegére is rendelkezésre áll az igénylés egyedi eljárásban való elkészítésére.

A különböző Szolgáltatások igénylésével kapcsolatban lásd a Szolgáltatási Szabályzatot, valamint Szolgáltató ügyféltájékoztatóját is.

Ügyfélnek – a szolgáltatás igénybevétele előtt – rendelkeznie kell, illetve meg kell felelnie a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges, az egyes szolgáltatásokra a Szolgáltatási Szabályzatban meghatározott feltételekkel, feltételeknek.

5.1 Időszaki szolgáltatások igénylése

Tanúsítványszolgáltatás igénybevétele minden új tanúsítvány igénylése esetén (kezdeti és követő igénylések esetén, annak módjától függetlenül) egy új Szolgáltatási szerződés keretében történhet, kivéve, ha Előfizető olyan egyedi szerződést kötött Szolgáltatóval, amely több tanúsítvány kibocsátását is magában foglalja, s abban az egyes tanúsítványokra vonatkozó külön szolgáltatási szerződések Előfizetővel történő megkötésétől eltekintettek a Felek. Amennyiben az Igénylő eltér Előfizetőtől, a tanúsítványonkénti standard szolgáltatási szerződések aláírása Igénylő által minden esetben szükséges.

Egyéb Időszaki szolgáltatások esetén, amennyiben a Felek között az adott szolgáltatásra határozott vagy határozatlan idejű szolgáltatási szerződés él, akkor Ügyfélnek lehetősége van annak keretén belül újabb igénylést leadni Szolgáltató árlistájában szereplő Díjcsomagra vagy új szolgáltatási szerződés megkötését kezdeményezni. Ilyen esetben Szolgáltató döntése, hogy az igénylést a létező vagy az új szerződés keretein belül fogadja-e be.

Egyes szolgáltatások igénylése együttesen is megvalósulhat, kizárólag ezekben az esetekben

- Az aláírási szolgáltatásra vonatkozó igénylés egyúttal tanúsítványszolgáltatásra vonatkozó igénylést is jelent, valamint rendelkezni kell arról, hogy időbélyegző és archiválási szolgáltatásra is vonatkozik-e.
- Szolgáltatáscsomagok igénylése együttesen vonatkozik tanúsítvány- és időbélyegző szolgáltatásokra.

Az együttesen igényelhető szolgáltatásokat a Szolgáltató az 1.2. pontban meghatározott weblapján teszi közzé.

Szolgáltató a beérkező igényléseket nyilvántartásba veszi, s 15 napon belül a következőképpen reagálhat rájuk:

- igénylés elfogadása élő szolgáltatás keretén belül,
- igénylés elfogadása új szolgáltatás keretén belül,
- Ügyfél felszólítása hiánypótlásra, pontosításra,
- Igénylés visszautasítása, amennyiben Ügyfél a hiánypótlási, pontosítási felszólításnak 15 napon belül nem tesz eleget, vagy ha a Szolgáltatóval szemben díjtartozása van, vagy amennyiben a Szolgáltatási szerződésben, az ÁSZF-ben, illetve a Szolgáltatási Szabályzatban foglaltaknak Ügyfél nem tud eleget tenni.

Amennyiben a Szolgáltató a hozzá beérkezett Igénylésre 15 napon belül nem reagál, az az Igénylés visszautasításának tekintendő.

A tanúsítványszolgáltatás ügyfél általi elfogadása tekintetében lásd a Szolgáltatási Szabályzat 4.4.1 pontját.

5.2 Opcionális szolgáltatások igénylése

Az opcionális szolgáltatások igénybevételére Felek külön szerződést nem kötnek, de ezek igénylése is írásban történik és a jelen ÁSZF hatálya ezekre is kiterjed. Az Igénylés az egyes időszaki szolgáltatások igénylésével egyidejűleg vagy attól függetlenül is megvalósulhat, a szolgáltatás jellegétől függően.

5.3 Díjak

Szolgáltató az egyes szolgáltatások díjazását az 1.2. pontban meghatározott weboldalon található Árlistában teszi közzé. Szolgáltató Ügyféllel egyetértésben ettől eltérő, egyedi árak meghatározására is jogosult, valamint olyan díjazást is alkalmazhat, amelyet csak egyes Ügyfeleinek tesz elérhetővé (pl. hűségidő vagy kockázati értékelés alapján).

A Szolgáltató jogosult az Árlistát bármikor egyoldalúan módosítani. A módosításról Szolgáltató Ügyfeleket a módosított Árlista weboldalon való közzétételével értesíti. A módosított Árlista a közzétételtől számított 30. napon lép hatályba. Azok az Ügyfelek, akik érintettek a módosításban és a módosítást nem fogadják el, jogosultak a szolgáltatási szerződést legkésőbb a közzétételtől számított 30 napon belül azonnali hatállyal felmondani. A szolgáltatásigénylésekre az igénylések szolgáltatóhoz való beérkezésekor hatályos Árlista vonatkozik.

A Szolgáltató által alkalmazott díjak lehetnek:

- Fenntartási díjak: Az igényelt időszaki szolgáltatás elérhetővé tételétől kezdődően a szerződés teljes idejére vonatkozóan, a tényleges igénybevételtől független szolgáltatói feladatok végzéséért felszámított díj.
- Forgalmi díjak: Egy időszaki szolgáltatás keretén belül a ténylegesen igénybe vett fogyasztás mennyisége és minősége (pl. Időbélyeg, tárhely) alapján felszámított díj.
- Díjcsomagok: Egy időszaki szolgáltatás adott mennyiségű és minőségű fogyasztásának adott időtartamra szóló elérhetővé tételéért, és adott esetben tényleges igénybevételéért

felszámított díj. Szolgáltatáscsomagok esetén több különböző időszaki szolgáltatásra is vonatkozhat együttesen.

- Eseti díjak: Az Ügyfél igénylése alapján egyszeri alkalommal végzett tevékenység (lásd opcionális szolgáltatások) vagy biztosított eszköz esetén felszámolt díj.

A díjcsomagokról bővebben:

A tanúsítványszolgáltatás kivételével az Időszaki szolgáltatások különböző díjcsomagok formájában is - vagy szolgáltatáscsomagok esetében ilyen díjcsomagokat tartalmazva - igényelhetők. Az adott időszak leteltét követően az igényelt és kifizetett díjcsomagnál fel nem használt szolgáltatások elvesznek, azok a díjcsomag érvényességi idejének lejártát követő időszakra nem vihetők át.

Egy díjcsomag érvényességi ideje alatt Ügyfél akkor jogosult díjcsomagot váltani, ha a díjcsomagsváltás a hatályos Árlistában - a díjcsomag vonatkozásában - elérhető. A váltás az új díjcsomag igénylésével és díjának kiegyenlítésével történhet. Az eredeti díjcsomag már befizetett díjának visszatérítésére Ügyfél nem tarthat igényt.

Amennyiben ügyfél díjcsomagjának érvényessége lejárt és / vagy díjcsomagot nem igényelt, akkor az így igénybe vett szolgáltatásokat Szolgáltató az Árlista szerinti forgalmi díjon számolja el.

A díjak tekintetében bővebb tájékoztatást a Szolgáltatási szabályzat 9.1. pontja tartalmaz.

5.4 Fizetés és számlázás

Szolgáltató az igénylés beérkezését követően jogosult a szolgáltatás fenntartási díjának, a választott díjcsomagok díjának és az adott eseti díjak bekérésére és számlázására. A forgalmi díjak számlázására Szolgáltató a szolgáltatási időszak végén vagy akkor jogosult, amennyiben azok összege az 1000 Ft-ot meghaladja.

Szolgáltató alapesetben elektronikus számlát állít ki Ügyfelei részére, amit Ügyfél a szolgáltatásigényléssel kifejezetten és visszavonhatatlanul elfogad. Szolgáltató az Ügyfél kérésére jogosult papír alapú számla kibocsátására is, amennyiben Ügyfél annak költségét megtéríti.

Szolgáltató a szolgáltatási díjak díjbekérőit és számláit az Igénylő által erre a célra megadott email / posta címre továbbítja. Előfizető a Szolgáltató által kiállított díjbekérőt vagy számlát annak kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles kiegyenlíteni személyesen a Szolgáltató számlavezető bankjainak bármely magyarországi fiókjában pénztári befizetéssel, vagy banki átutalással a Szolgáltató megjelölt bankszámlájára. Fizetési késedelem esetén Szolgáltató jogosult a Ptk. szerinti késedelmi kamat és behajtási költségátalány alkalmazására.

Amennyiben a szolgáltatás díja a Szolgáltató számláján a fizetési határidőig nem jelenik meg, és a Szolgáltató fizetési felszólításában meghatározott határidő is eredménytelenül telik el, úgy a Szolgáltató jogosult az igénylés visszautasítására vagy a megkezdett szolgáltatás elérésének azonnali hatállyal történő felfüggesztésére. Szolgáltató a szolgáltatások aktiválását díjfizetéshez köti.

Egyes esetekben az igénylés során Igénylőnek lehetősége van online bankkártyás fizetést is választani. Amennyiben a díj kiegyenlítése ezen a módon történik Szolgáltató utólag pénzügyi teljesítést nem igénylő számlát állít ki. Ilyen esetekben a fizetési késedelem nem értelmezhető.

A Szolgáltató a fel nem számított, vagy tévedésből be nem szedett díjakat az általános elévülési határidőn belül követelheti.

5.5 Számlareklamáció

Kiállított számla sztorozása, adatainak módosítása

Ügyfél minden esetben köteles a számlán szereplő adatokat ellenőrizni és amennyiben eltérést tapasztal, azt haladéktalanul, de legkésőbb a számla kiállításától számított 15 naptári napon belül jelezni a szamlazas@netlock.hu címen. A pénzügyileg rendezett számlák esetén a számla sztorozására, adatainak módosítására a számla kiegyenlítésétől számított legfeljebb 15 naptári napon belül van lehetőség. A Felek, egyedi esetben a fentiektől eltérően is megállapodhatnak, azonban ebben az esetben az új adattartalomnak megfelelően kiállított számla kiállításának teljes költsége (beleértve az önellenőrzés teljes díját és költségét is) a számla módosítását kezdeményező felet terhelheti.

Díjbekérőre vonatkozó fizetéssel kapcsolatos tudnivalók:

Ügyfél a fizetést megelőzően köteles ellenőrizni a díjbekérőn szereplő adatokat, és amennyiben eltérést tapasztal, azt haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül jelezni a igenylosek@netlock.hu vagy a szamlazas@netlock.hu címen. Amennyiben a díjbekérő kifizetésre kerül, akkor az úgynevezett nullás (pénzügyi teljesítést nem igénylő) számlát már csak a díjbekérőn szereplő adatokkal állítja ki a Szolgáltató. Amennyiben az Ügyfél díjbekérőre történő fizetés után jelzi a díjbekérőn (és a nullás számlán) szereplő adatok helytelenségét vagy ezt a díjbekérő kiállítását követő 15 napot meghaladóan jelzi, új díjbekérőt és számlát nem állít ki a Szolgáltató.

6 Szerződő felek jogai és kötelezettségei

6.1 Szolgáltató kötelezettségei, felelőssége és jogai

Szolgáltató felelőssége a szerződésszegéssel bármely természetes vagy jogi személynek okozott károkért a jelen pontban foglaltak szerint áll fenn.

Nem minősített szolgáltatások esetén a kártérítést igénylő félnek kell Szolgáltató szándékosságát vagy gondatlanságát bizonyítania.

Minősített szolgáltatások esetén Szolgáltató szándékossága/gondatlansága vélelmezett mindaddig, amíg Szolgáltató nem bizonyítja az ellenkezőjét.

Szolgáltató nem felelős a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó felelősségi korlátozásokat meghaladó károkért.

Szolgáltató felelős a szabályzatai keretei között végzett szolgáltatói tevékenységekért valamint Regisztrációs és Hitelesítő egységének működéséért akkor is, ha egyes funkciókat Szolgáltatói Partnerek végeznek.

Szolgáltató a pénzügyi felelősségét az alábbiak szerint korlátozza:

Az egyes szolgáltatások és tanúsítványtípusok tekintetében különböző felelősségvállalási értéket határoz meg, amely biztosítási eseményenként (egy vagy több azonos okból bekövetkezett,

időben összefüggő káresemény) érvényesíthető. Amennyiben egy adott biztosítási eseményben több Ügyfél, illetve több különböző szerződés és azokhoz tartozó tanúsítványok, időbélyegzők vagy állományok is érintettek, akkor a kártérítés mértéke úgy kerül meghatározásra az egyes Ügyfelekkel és szerződésekkel (tanúsítványokkal / időbélyegzőkkel / állományokkal) összefüggésben, hogy az összesen kártérítés a legmagasabb felelősségvállalási értéket ne haladja meg és az adott szolgáltatáshoz, tanúsítványtípushoz tartozó felelősségvállalási érték is mindegyik esetben limitálásra kerüljön.

A felelősségvállalási értékekről Szolgáltató weboldalán nyújt tájékoztatást.

Szolgáltató az Ügyféllel szemben az eIDAS 13. cikkelye és mögöttes szabályként a Ptk. szerződésszegésért való felelősségi szabályai, valamint a 24/2016 BM rendelet 5. §-a szerint felelős.

Szolgáltató a vele szerződéses jogviszonyban nem álló harmadik féllel (Érintett fél) szemben az eIDAS 13. cikkelye és mögöttes szabályként a Ptk. általános felelősségi szabálya, valamint a 24/2016 BM rendelet 5. §-a szerint felel a Szolgáltatásokkal összefüggésben szándékosan vagy gondatlanságból okozott kárért. (A visszavonási nyilvántartások működtetése kapcsán lásd a Szolgáltatási szabályzat 4.10 pontját).

Szolgáltató kártérítési felelősségének fedezetéül felelősségbiztosítással rendelkezik.

A Szolgáltató kizárja a felelősséget elmaradt haszonért, bevételkiesésért, költségmegtakarításért, harmadik felek tekintetében fellépő késedelmekért, vagyoni és nem vagyoni, vagy közvetett károkért, kivéve a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősséget.

Szolgáltató jogosult

- Ügyféladatok kezelésére a Szolgáltatási szabályzat szerint (lásd 9.3 és 9.4 fejezet);
- Ügyfelet referenciaként megnevezni, feltéve, hogy a Szolgáltatási Szerződés, vagy Ügyfél írásban nem rendelkezik ettől eltérő módon;
- megtagadni vagy korlátozni a Szolgáltatások nyújtását Ügyfél súlyos szerződésszegése esetén, az érdeksérelem teljes körű orvoslásáig, illetve a szerződés felmondásáig.

A jogok és kötelezettségek, valamint a felelősség tekintetében egyebekben a Szolgáltatási Szabályzat az irányadó.

6.2 Ügyfelek kötelezettségei, felelőssége és jogai

Ügyfelek jogosultak a szolgáltatási szerződésük szerinti szolgáltatások igénybevételére, az ÁSZF-nek, illetve a Szolgáltatási Szabályzatnak megfelelően, ha azok díjai határidőre megfizetésre kerültek.

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;

- 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 Szolgáltatási Rend és a Szolgáltatási Szabályzat, illetve az ÁSZF és a Szolgáltatásigénylés szolgáltatási szerződés tartalmának megismeréséért.

A Végfelhasználó felelősséggel tartozik:

- Ügyféleszközének, kulcsának és tanúsítványának a szabályzatoknak megfelelő felhasználásáért (lásd a Szolgáltatási Rend és Szolgáltatási Szabályzat 4.5.1 pontjait);
- 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 tanúsítványhasználatáért;
- a teszttanúsítványokhoz 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 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 tanúsítvány módosítását, kulcscseréjét vagy visszavonását kezdeményezni a Szolgáltatási Rend 9.6.3 és 4.9.1 pontjai, illetve jelen szabályzat 4.7 és 4.8 pontja szerint;
- 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.

Amennyiben Ügyfél a szolgáltatási szerződés megszegésével, a Szolgáltatási szerződésben, az ÁSZF-ben, illetve a Szolgáltatási Szabályzatban megfogalmazott kötelezettségeinek elmulasztásával, vagy be nem tartásával kárt okoz, ezért a Ptk. szerződésszegésért való felelősségi szabályai szerint felelős.

Az Ügyfelek kötelezettségei és felelőssége tekintetében lásd a Szolgáltatási szabályzatot, különösen annak 9.6.3 és 4.1.2.2 és 4.9.3.1 fejezetét.

7 Egyéb feltételek és tudnivalók

7.1 Kapcsolattartás, panaszkezelés

A Szolgáltató az Ügyfelekkel történő kapcsolattartás érdekében ügyfélszolgálati irodát és telefonos ügyfélszolgálatot működtet az 1.2. pontban meghatározott megadott elérhetőségekkel.

Az Ügyfélszolgálat a szolgáltatások igénybevételével és egyéb, a végfelhasználói tanúsítványokkal kapcsolatos ügyintézés és eljárások során elsősorban közvetlenül az Ügyfélnek küldött e-mailek útján kommunikál Ügyféllel. Emellett az Ügyfélszolgálat telefonon, faxon és személyesen is megkereshető.

Telefonon:

Az ügyfélszolgálati telefonszámon ügyintéző kizárólag a weboldalán meghirdetett időpontokban érhető el, egyéb időszakokban üzenet hagyható.

Ügyfélszolgálati irodában, személyesen:

Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában a weboldalán meghatározott ügyfélfogadási időben fogadja az Ügyfeleket.

A Szolgáltató (beleértve a szolgáltatói partnereket is) tevékenységével kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és panaszokat e-mailben, telefonon vagy személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában fogad.

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

Szolgáltató a panaszokat a bejelentésüktől számított 30 naptári napon belül vizsgálja, a kivizsgálás eredményéről pedig - felek eltérő megállapodását kivéve - e-mailben tájékoztatja a panasz benyújtóját. Amennyiben a panasz jellege miatt a kivizsgálás előre láthatólag 30 naptári napnál hosszabb időt vesz igénybe, erről a Szolgáltató külön tájékoztatja a panaszbejelentő Ügyfelet.

A személyesen vagy telefonon tett panasz esetén a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A Szolgáltató a panasz kivizsgálását követően - amennyiben értelmezett - a felmerült hibát a műszakilag indokolt időn belül elhárítja, és mindezen tevékenységekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben a választ a bejelentő Ügyfél nem fogadja el, akkor egyeztetést kezdeményezhet a Szolgáltatóval.

Amennyiben Ügyfél és Szolgáltató közötti egyeztetés nem vezet eredményre, akkor az esetleges bírósági eljárást megelőzően javasolt Ügyfél számára a Budapesti Békéltető Testülethez fordulni. Jelen ÁSZF hatálybalépésekor az illetékes szervezetek elérhetőségei a következők:

Budapesti Békéltető Testület:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Weboldal: www.bekeltet.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Osztály:

Cím: 1056 Budapest, Váci utca 62-64.

Telefon: +36-1 328 5862

Levelezési cím: 1364 Bp., Pf.: 234

E-mail: budapest@bfkh.gov.hu

7.2 Adatvédelem

Szolgáltató a birtokába kerülő személyes adatokat és más bizalmas információkat a vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel a Szolgáltatási Szabályzat 9.3 és 9.4 pontja szerint kezeli.

Az adatvédelmi és az adatbiztonsági szabályzat nyilvánosságra hozható részének kivonatát a Szolgáltató a honlapján közzétette, a Tájékoztató a személyes adatok bizalmas kezelésének alapelveiről szóló dokumentum útján.

7.3 Titoktartási kötelezettség

Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy eltérő megállapodás, illetve szerződéses rendelkezés hiányában a közöttük létrejött szolgáltatási szerződés hatálya alatt:

- bármely módon, akár Érintett fél, akár harmadik személy által tett, tudomásukra jutott, bármilyen közlés, adat, tény és egyéb információ
- illetve a másik fél részére eljuttatott, illetve az általa megkapott iratok tartalma

vonatkozásában mindkét Felet titoktartási kötelezettség terheli, és azokat bizalmas információként kezeli a Szerződés fennállása alatt és azt követően is, időbeli korlátozás nélkül - figyelembe véve a Szolgáltatási szabályzat szerinti kivételeket.

- A titoktartásra vonatkozó kötelezettség nem alkalmazandó az alábbi információkra:
 - a) amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben a fogadó fél hibáján kívül válnak nyilvánossá (kivéve, ha az a felek közötti jogviszonyból keletkező kötelezettség megszegésével történik), vagy
 - b) olyan információk, melyek olyan harmadik fél által jutottak jogszerűen a felek tudomására, aki azokat maga is jogszerűen szerezte;
 - c) amelyek bizonyíthatóan már a felek közti jogviszony létrejöttét megelőzően is ismertek

voltak, vagy

- d) amelynek nyilvánosságra hozatalát jogszabály, tőzsdei előírás vagy valamely kormányzati szerv vagy egyéb hatóság írja elő, feltéve, hogy az információt kiadó fél mindent megtesz annak érdekében, hogy az ily módon kiadott információt az információt kapó szervezet bizalmasan kezeli és csak arra a célra használja, amelyre azt kérte.
- e) az információ birtokában levő személy azt a másik féltől függetlenül szerezte;
- f) a közlő fél a közlést írásban engedélyezte vagy jóváhagyta.

A Szolgáltató a birtokába jutott bizalmas adatokhoz csak azon munkatársai számára ad hozzáférést, akiknek munkájuk elvégzéséhez ez elengedhetetlen (pl. Regisztrációs ügyintézők).

Szolgáltató az Ügyfeladatokat az adott feladat nyújtásához szükséges mértékben és céllal alvállalkozóinak, megbízottainak átadhatja a következő esetekben:

- Szolgáltatásnyújtásban való közreműködés (pl. Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök előállítás);
- Számlázás;
- Ügyfél elleni követelés érvényesítése.

A Szolgáltató az alábbi esetekben fedheti fel a bizalmas adatokat:

- Az Eüt. 93. § (5)-(7) bekezdések szerinti kötelező adatszolgáltatás a bizalmi felügyelet részére; a Szolgáltató az adatszolgáltatás során is biztosítja az adatok bizalmosságát, azok valódiságát és hiánytalanságát.
- Bűncselekmények felderítése vagy megelőzése céljából, illetőleg nemzetbiztonsági érdekből külön törvényben meghatározott feltételek teljesülése esetén a nyomozó hatóság és/vagy a nemzetbiztonsági szolgálatok részére az Eüt. 90. § (1)-(2) bekezdések szerint. Az adatátadás tényét a Szolgáltató rögzíti, az adatátadásról a Szolgáltató a jogszabály értelmében Ügyfelet nem tájékoztathatja.
- Információszolgáltatás polgári vagy büntető peres eljárás keretében, az Eüt. 90. § (3) bekezdés szerint.
- Bizalmi szolgáltatás megszűnése esetén a megszüntetendő szolgáltatással kapcsolatos törvényben meghatározott adatok átadása az átvevő Szolgáltató részére az Eüt. 88. § szerint.

A fentiekől eltekintve 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 - kivéve a Szolgáltatási szabályzatban meghatározott eseteket.

Felek jelen pont megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelnek.

7.4 Jogviták esetén alkalmazandó eljárás

Amennyiben a vitás kérdés rendezése a 7.1. pont szerinti tárgyalásos megoldások egyikével sem lehetséges, felek bírósági útra terelhetik az ügyet. Ebben az esetben a felek kölcsönösen alávetik magukat a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.