

# Magyar Telekom

## Minősített Időbélyegzés Szolgáltatás

### Általános Szerződési Feltételek

Egyedi objektum-azonosító (OID): .....1.3.6.1.4.1.17835.7.1.2.11.3.11.2.1

Verziószám:.....2.1

Hatályba lépés dátuma:.....2023.03.28.

## Változáskezelés

Verzió-szám	Dátum	A változás leírása
0.90	2004-05-10	Első változat
0.91	2004-05-17	Javított tervezet
0.92	2004-05-21	Ellenőrzött változat
1.0	2004-05-28	Nemzeti Hírközlési Hatósághoz benyújtott változat
1.1	2004-09-27	Elfogadott változat
1.2	2005-09-01	Magyar Telekom névváltásának és következményeinek módosítása
1.3	2006-07-20	Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának észrevételei szerinti javítások
1.4	2006.12.18.	Ket. követelményeinek megfelelő módosítások
1.5	2009.03.01.	A Hatóság észrevételei szerinti módosítás (HL-923-1/2009)
1.6	2009.11.30.	Részleges megszüntetés módosításai
1.7	2017.05.10.	eIDAS és hazai jogszabályoknak történő megfeleltetés, auditori észrevételek átvezetése
1.8	2019.01.22.	Mátrix audit javaslatok átvezetése; kiegészítés adatvédelmi rendelkezésekkel
1.9	2022.01.31.	Mátrix tanúsító javaslatainak átvezetése
2.0	2022.04.25.	Mátrix tanúsító javaslatainak átvezetése
2.1	2023.03.28.	Mátrix tanúsító javaslatainak átvezetése

Módosítást készítette: Fogarasi Ádám	Technológiai biztonsági központ	IT biztonsági specialista
Ellenőrizte: Dr. Demény Péter	Group Legal HUB	Legal Counsel
Jóváhagyta: Keszthelyi Zoltán	Technológiai biztonsági központ	központvezető

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	Az ÁSZF változatszám, hatálya.....	4
2.	A szolgáltató .....	4
3.	A szolgáltatás megfelelősége .....	5
4.	A szolgáltatás igénybevétele .....	5
5.	A Szerződés megkötése.....	5
6.	Az ÁSZF közzététele.....	6
7.	Az ÁSZF elfogadása Előfizető által .....	6
8.	A Szolgáltató jogai és kötelességei.....	6
9.	Az Előfizető jogai és kötelességei .....	8
10.	Az érintett félre vonatkozó ajánlások .....	8
11.	Adatkezelési szabályok.....	9
12.	A tanúsítvánnyal kapcsolatos információk megőrzése .....	9
13.	Díjak és fizetési feltételek.....	9
14.	Ügyfélszolgálati tevékenység.....	10
15.	A Szolgáltató felelősségvállalása .....	11
16.	Az Általános Szerződési Feltételek módosítása és megszűnése ..	11
17.	Irányadó jog.....	12
18.	Jogkikötés, jogviták esetén követendő eljárás.....	12

# Magyar Telekom Minősített Időbélyegzés szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF)

## 1. Az ÁSZF változatszám, hatálya

- 1.1. E dokumentum a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban: Szolgáltató) Minősített Időbélyegzés-szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeinek (továbbiakban: ÁSZF) 1.9 változata.

Az ÁSZF ([https://www.t-systems.hu/nagyvallalatok/hitelesites\\_szolgáltatások/idobelyegzes\\_szolgáltatás](https://www.t-systems.hu/nagyvallalatok/hitelesites_szolgáltatások/idobelyegzes_szolgáltatás)) szabályozza a Szolgáltató és a Minősített Időbélyegzés-szolgáltatást igénybe vevő Aláírók és az Előfizetők közötti szerződések általános feltételeit. Jelen ÁSZF a szolgáltatás nyújtására vonatkozó Időbélyegzés Szolgáltatási Szabályzattal, az Időbélyegzési Rend dokumentummal, valamint a Szolgáltatási Szerződéssel együtt érvényes.

- 1.2. A Magyar Telekom Minősített Időbélyegzés Szolgáltatás keretében a Szolgáltató PKI (Publikus Kulcsú Infrastruktúra) technológián alapuló időbélyegzés-szolgáltatást nyújt ún. harmadik megbízható félként (Trusted Third Party).
- 1.3. A Szolgáltató időbélyegzés tevékenységét az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII törvényben meghatározott minősített bizalmi szolgáltatóként nyújtja.
- 1.4. Jelen ÁSZF-ben használt fogalmak részletes meghatározását az Időbélyegzés Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

## 2. A szolgáltató

A Szabályzatban Szolgáltató alatt a Magyar Telekom Nyrt. által – a saját szervezetén belül – létrehozott **Magyar Telekom Időbélyegzés szolgáltatót** (időbélyegző szervezet) kell érteni. A Szolgáltatót jogi értelemben a **Magyar Telekom Nyrt.** képviseli.

A Szolgáltató minősített szolgáltatókénti nyilvántartásba vételének napja: 2004. október 01.

A Szolgáltató (Magyar Telekom Nyrt.) adatai a következők:

**Név:** Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
**Cégjegyzékszám:** CG 01-10041928  
**Székhely:** 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.  
**Postacím:** 1541 Budapest  
**Telefon:** +36-1-458 7346  
**Fax:** +36-1-458 7335

Honlap: <http://www.telekom.hu/>

A Szolgáltató **alvállalkozók** bevonásával végzi az alábbi tevékenységeket:

- Létesítmény üzemeltetés, áramellátás
- Fizikai és elektronikai védelmi berendezések időszakos felülvizsgálata, karbantartása és javítása
- Egyes alkalmazások, eszközök új verzióinak tesztelése
- Üzemszerű rendszerelem cserék előkészítése, implementációs, és tesztelési tervek elkészítése,
- Üzemeltetés támogatás, konfigurációs és hardening feladatok szakértői előkészítése
- Sebezhetőség vizsgálatok

Az **alvállalkozók** tevékenységéért a Szolgáltató **teljes felelősséggel tartozik**.

### 3. A szolgáltatás megfelelése

A Magyar Telekom a minősített Időbélyegzés szolgáltatást a vonatkozó Európai Uniós jogszabályok és szabványok előírásai szerint végzi. A jogszabályoknak és szabványoknak történő megfelelést akkreditált tanúsító szervezet megfelelés-értékelés útján tanúsítja, valamint a Bizalmi felügyelet (a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság) felügyeli.

### 4. A szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató az eIDAS rendeletnek megfelelően, a lehetőségeihez mérten biztosítja szolgáltatásainak elérhetőségét a fogyatékkal élők számára is. A szolgáltatások elérhetősége biztosított bárki számára, aki képes számítógép (vagy megfelelő mobil eszköz), a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges alkalmazás, valamint amennyiben szükséges, a kriptográfiai hardver eszköz használatára. Szolgáltató az időbélyegző szervezet ügyfélszolgálat elérését akadálymentesített épületben biztosítja.

### 5. A Szerződés megkötése

5.1. Az időbélyegzés-szolgáltatás megrendelési eljárásának lépései a következők:

- a) az igénylő tájékozódik a Szolgáltató által nyújtott időbélyegzésről, az áráról és a Megrendelőlap kitöltésével és aláírásával, valamint annak a Szolgáltató részére való eljuttatásával kérelmezi annak igénybevitelét, a szolgáltatási szerződés megkötését;
- b) Szolgáltató a Szolgáltatási Szabályzatban foglaltaknak megfelelően ellenőrzi az űrlapon szereplő előfizetői adatokat, illetve a személyes és szervezeti identitásokat,
- c) Szolgáltató elfogadja a szolgáltatás megrendelését, szerződést köt Előfizetővel. A szolgáltatás igénybeviteléhez autentikációs tanúsítványt ad ki Előfizető részére.

- d) Előfizető kérésére Szolgáltató teszts lehetőséget biztosít, amelynek igénybevételére rövid érvényességi időre kiállított autentikációs tanúsítványt ad ki.

- 5.2. Az időbélyegzés-szolgáltatás igénybevételének részletes folyamata az Időbélyegzési Rend dokumentumban kerül rögzítésre.
- 5.3. A szolgáltatási jogviszony a Szolgáltatási Szerződés Szolgáltató általi aláírásával jön létre. A Szolgáltató a szerződést és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges tanúsítványt haladéktalanul eljuttatja az Előfizetőhöz.
- 5.4. Az Előfizető a Szolgáltatási Szerződés aláírásával egyúttal nyilatkozik arról is, hogy Szolgáltató feltételei és kikötései, saját kötelezettségei vonatkozásában tájékoztatást kapott, azokat elfogadja. Az aláírással Előfizető hozzájárul a szolgáltatások során felhasznált adatok Szolgáltató által történő nyilvántartásba vételéhez.

## 6. Az ÁSZF közzététele

A Szolgáltató kötelezettséget vállal jelen ÁSZF – és valamennyi korábbi változatának - közzétételére a Magyar Telekom Minősített Időbélyegzés szolgáltatás Internetes honlapján ([https://www.t-systems.hu/nagyvallalatok/hitelesites\\_szolgáltatások/idobelyegzes\\_szolgáltatás](https://www.t-systems.hu/nagyvallalatok/hitelesites_szolgáltatások/idobelyegzes_szolgáltatás)), emellett a dokumentumot megkeresésre postai úton is rendelkezésre bocsátja, nyomtatott formában.

## 7. Az ÁSZF elfogadása Előfizető által

Az Előfizető a Szolgáltatási Szerződés megkötésével és aláírásával egyidejűleg kötelezettséget vállalnak az ÁSZF-ben, a Szolgáltatási Szabályzatban és az Időbélyegzési Rend dokumentumban foglaltak elfogadására.

## 8. A Szolgáltató jogai és köteleességei

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a mindenkor Szolgáltatási Szabályzatban, az Szolgáltatási Szerződésben és az Időbélyegzési Rend dokumentumban meghatározottak szerint jár el az időbélyegzés-szolgáltatás nyújtásakor, amelynek keretében köteles különösen az alábbiakra:

- 8.1. A Szolgáltató mindenkor a hatályos Szolgáltatási Szabályzatban és vonatkozó Időbélyegzési Rend dokumentumban meghatározott módon bocsátja ki az időbélyegzőt.
- 8.2. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatási Szerződés aláírását követően a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 5 munkanapon belül biztosítja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges tanúsítványt.

- 8.3. A Szolgáltató vezeti és közzéteszi a jogszabály szerinti nyilvántartásokat, valamint az időbélyeg kibocsátására vonatkozó saját szabályzatait (Szolgáltatási Szabályzat, ÁSZF és Időbélyegzési Rend dokumentum(ok), közcélú távközlő hálózatok (Internet) segítségével, bárki számára folyamatosan elérhető módon: [Időbélyegzés szolgáltatás - T-Systems Magyarország \(t-systems.hu\)](http://Idobelyegzes.szolgaltatás-T-Systems.Magyarország(t-systems.hu))
- 8.4. A Szolgáltató a 24/2016. (VI.30) BM rendelet 45.§ (1) alapján biztosítja az időbélyegzés szolgáltatás folyamatos rendelkezésre állását – éves szinten 99,5% rendelkezésre állást vállal. Az időbélyegzés szolgáltatás eseti szolgáltatás kiesése nem haladhatja meg a 3 óra időtartamot.
- 8.5. A Szolgáltató a szolgáltatás üzemeltetése során a Szolgáltatási Szabályzatban ill. a Időbélyegzési Rend dokumentumokban rögzített ügyfélszolgálati tevékenységet biztosítja.
- 8.6. A Szolgáltató értesítést küld a lejáró – a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges - tanúsítványról az Előfizető részére legalább 14 nappal a lejárát előtt elektronikus formában (e-mail). Szolgáltató a szükséges tanúsítvány pótlásáról gondosodik legalább 5 munkanappal a lejáratot megelőzően;
- 8.7. A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges tanúsítványt felfüggeszti/visszavonja a lehető leghamarabb, de legfeljebb a kérés beérkezését követő 1 munkanapon belül.
- 8.8. A Szolgáltató köteles szüneteltetni tevékenységét, ha a Nemzeti Hírközlési Hatóság 2015. évi CCXXII. törvény alapján ideiglenes intézkedésként elrendeli az időbélyegzők kibocsátási tevékenység szünetelését és ezt a tényét feltünteti a nyilvántartásban.
- 8.9. Ha a Szolgáltató be kívánja fejezni tevékenységét, erről a tevékenység befejezését leg alább hatvan nappal megelőzően értesítenie kell az Előfizetőit, valamint a Bizalmi Felügyeletet.
- 8.10. A Szolgáltató intézkedik az iránt, hogy legkésőbb a tevékenység befejezésekor más - vele azonos besorolású - szolgáltató átvegye nyilvántartásait, valamint ellássa a jogszabályban foglalt feladatokat.
- 8.11. A Szolgáltató a visszavonási nyilvántartásait és az időbélyegzőt kiadó tanúsítványait, illetve az azokra vonatkozó visszavonási listát kiadó, illetve gyökér tanúsítványait elérhetővé teszi az Interneten, a Magyar Telekom Minősített Időbélyegzés szolgáltatás Internetes honlapján.

## 9. Az Előfizető jogai és kötelességei

- 9.1. Az Előfizető a Szolgáltatási szerződés, ill. Megrendelőlap aláírásával elfogadja az Időbélyegzési Rendet, a Szolgáltatási Szabályzatot és az Általános Szerződési Feltételeket, amelyek meghatározzák a Magyar Telekom Minősített Időbélyegzés-szolgáltatására vonatkozó feltételeket.
- 9.2. Az Előfizető vállalja a részére kiadott időbélyegzőkkel kapcsolatos szolgáltatási díjak megfizetését a Szolgáltatási Szerződés és kapcsolódó szabályzatok rendelkezéseinek megfelelően.
- 9.3. Ezen belül, az Előfizető elfogadja és tudomásul veszi az alábbiakat:
  - a) a szolgáltatói szerződések a magyar törvények hatálya alá esnek.
  - b) Az Előfizető köteles megőrizni a – szolgáltatás igénybevételéhez biztosított kulcspár magánkulcsának bizalmasságát. Amennyiben annak bizalmassága sérült, haladéktalanul értesítenie kell a Magyar Telekom Minősített Időbélyegzés szolgáltatás Ügyfélszolgálatát.
- 9.4. Az Előfizetőnek kérelmeznie kell, hogy a részére kiadott - a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges – tanúsítványt a Magyar Telekom függessze fel vagy vonja vissza minden olyan esetben, amelyben azt a Hitelesítési Rend, Szolgáltatási Szabályzat megfelelő pontjai előírják.

## 10. Az érintett félre vonatkozó ajánlások

- 10.1. Szolgáltató időbélyegzés-szolgáltatás során az érintett féllel nincs szerződéses viszonyban, ezért Szolgáltató kötelezettségek helyett ajánlásokat fogalmaz meg érintett fél irányába. Az érintett félre vonatkozó ajánlásokat az Időbélyegzés Szolgáltatási Szabályzat, illetve a következők határozzák meg.
- 10.2. Ha az érintett fél ésszerű módon egy időbélyegzőre kíván hagyatkozni, akkor javasolt ellenőriznie az időbélyegzőt, valamint az időbélyegző egység (időbélyegző szerver) tanúsítványának, illetve az ezt kiadó Magyar Telekom RootCA 2011 tanúsítványának érvényességét az érvényes visszavonási állapot információ felhasználásával, a szabályzatoknak megfelelően.
- 10.3. A Szolgáltató által kiadott időbélyegzők ajánlott ellenőrzési lépései a következők:
  - annak megvizsgálása, hogy az időbélyegzőt a Szolgáltató elektronikusan aláírta,
  - a Szolgáltató által történt aláírás az időbélyegzésre szolgáló kulccsal történt-e és a hozzátartozó tanúsítvány érvényes-e,
- 10.4. A szolgáltatói tanúsítvány érvényességét az időbélyegzőt felhasználók az Időbélyegzés Szolgáltatási Szabályzatban meghatározott gyakorisággal közzétett CRL alapján ellenőrizhetik, amely a <http://www.t->



[systems.hu/nagyvallalatok/hitelesites\\_szolgaltatasok/idobelyegzes\\_szolgaltatas](https://systems.hu/nagyvallalatok/hitelesites_szolgaltatasok/idobelyegzes_szolgaltatas) weblapon keresztül érhető el.

## 11. Adatkezelési szabályok

- 11.1. A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében a Szolgáltatási Szerződésben, az ahhoz kapcsolódó dokumentációban, valamint a Szolgáltató által az ügyfélnek kiadott autentikációs tanúsítványban rögzített, az Előfizetőre, illetve az Aláírókra, az Előfizető érintett munkavállalóira, képviselőire és kapcsolattartóira vonatkozó személyes adatokat kezeli, adatkezelőként.
- 11.2. A személyes adatok kezelésének céljáról és egyéb feltételeiről az Előfizető részletesen tájékozódhat és köteles is tájékozódni a [„Tájékoztató a Magyar Telekom Minősített Időbélyegzés szolgáltatással összefüggő adatkezelésről”](#) szülő dokumentum (a továbbiakban: Tájékoztató) elolvasásával. Az Előfizető a Szolgáltatási Szerződés aláírásával elismeri és megerősíti, hogy a Tájékoztatót megismerte, illetve az abban foglaltakról a személyes adatok érintettjeit – így pl. az Aláírókat, képviselőit, munkavállalóit, kapcsolattartóit is megfelelően tájékoztatta.

## 12. A tanúsítvánnyal kapcsolatos információk megőrzése

- 12.1. A Szolgáltató az egyes tanúsítványokkal kapcsolatosan rendelkezésére álló információkat - beleértve az azok előállításával összefüggőket is - és az ahhoz kapcsolódó személyes adatokat legalább a tanúsítvány érvényességének lejártától számított tíz évig megőrzi. Ha a Szolgáltatót valamely igénybe vevő, hatóság vagy bíróság a tanúsítványba foglalt adat valódiságával vagy érvényességével kapcsolatosan megindult jogvitáról értesíti, a Szolgáltató a megőrzési kötelezettségének a jogvita jogerős lezárásáig akkor is köteles eleget tenni, ha a tanúsítvány lejártától számított tízéves határidő már lejárt. A Szolgáltató a megőrzési határidő lejártáig olyan eszközt is biztosít, amellyel a kibocsátott tanúsítvány tartalma megállapítható.

## 13. Díjak és fizetési feltételek

- 13.1. A Szolgáltató díjra jogosult az időbélyegzők kibocsátásáért, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásaiért. Az Előfizető által fizetendő díjak összegét a Szolgáltatási Szerződés határozza meg.
- 13.2. A szolgáltatások díjazása során alkalmazott díjlemek az alábbiak:
  - a) Havi előfizetési díj
  - b) A kibocsátott időbélyegzők után számított forgalmi díj

- 13.3. A Szolgáltató a fizetendő díj(aka)t a Szolgáltatási Szerződésben írtaknak megfelelően számlázza ki. Az Előfizető köteles a számlán megjelölt időpontig fizetési kötelezettségének eleget tenni. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltatót a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamat illeti meg.

## 14. Ügyfélszolgálati tevékenység

Szolgáltató az Előfizetők és érintett felek részére az ügyfélszolgálati tevékenységet a Szolgáltatási Szabályzat szerint nyújtja.

## 15. A Szolgáltató felelősségvállalása

- 15.1. A Szolgáltató a vele szerződéses jogviszonyban Előfizetővel szemben a 2013. évi V. törvény (továbbiakban: „Ptk.”) a szerződésszegésért való felelősség szabályai alapján, a Szolgáltatási Szerződésben rögzítettek szerint felelős az általa kibocsátott Tanúsítványok használatával kapcsolatban szerződésszegéssel okozott kárért.
- 15.2. A Szolgáltató kizárja felelősségét, ha az időbélyegző ellenőrzéslépései az Időbélyegzési Rend dokumentumban meghatározott módon bármilyen okból – beleértve a Szolgáltatónál keletkező üzemeltetési problémát is – nem hajthatóak végre az időbélyegző ellenőrzésének időpontjában, és az elektronikus aláírás, az időbélyegző, illetve az aláírással ellátott dokumentum az aláírás elfogadójára által ennek ellenére elfogadásra kerül.
- 15.3. Szolgáltató felelősségi körén belül keletkezett, bizonyított károkért kártérítést fizet a Szolgáltatási Szerződésben rögzítettek szerint.
- 15.4. Szolgáltató a fenti korlátozásokat figyelembe véve a vonatkozó jogszabályokban meghatározott, és annak megfelelő felelősségbiztosítással rendelkezik. A felelősségbiztosítási szerződés kiterjed a Szolgáltató által a szolgáltatások nyújtásával összefüggésben okozott, és a vonatkozó rendelkezések szerint Szolgáltató által fizetendő valamennyi kárra. A biztosítás egy biztosítási esemény vonatkozásában 10.000.000 Ft (Tízmillió forint) káreseményenként és összességében évente 50.000.000 Ft (Ötvenmillió forint) összegig fedezetet biztosít az összes károsultnak okozott károkra. Több azonos okból bekövetkezett, időben összefüggő káresemény egy biztosítási eseménnyel minősül. Ha egy biztosítási eseménnyel kapcsolatban több jogosult megalapozott kártérítési igénye meghaladja a károkra biztosítási eseménnyenként a felelősségbiztosítási szerződésben meghatározott összeget, akkor a kártérítési igények megtérítése az összes kártérítési igénynek a felelősségbiztosítási szerződésben meghatározott összeghez viszonyított arányában történik.

## 16. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása és megszűnése

- 16.1. Az ÁSZF tervezett módosítását Szolgáltató a 3. pontban megjelölt Internetes címén közzéteszi. A módosított ÁSZF a közzétételt követő 30. napon lép hatályba. Azok az Előfizetők, akikre nézve a módosítás összességében hátrányos, és emiatt a módosítást nem fogadják el, jogosultak a szerződést legkésőbb a módosítás hatályba lépésének napjáig írásban, 60 napos felmondási idővel felmondani. A szerződés felmondása egyben az adott szerződés hatálya alatt kiadott Tanúsítványok iránti visszavonási kérelemnek is tekintendőek.
- 16.2. A Szolgáltató és Aláíró / Előfizető közötti Szolgáltatási Szerződés megszűnik:
- Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
  - közös megegyezéssel
  - azonnali felmondással

- 16.3. Az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződés szegő felet magatartásának megszüntetésére írásban felszólítani és amennyiben ez 15 napon belül nem történik meg, jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondani, a szerződés keretében nyújtott időbélyegzés-szolgáltatás egyidejű beszüntetése mellett. Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén Előfizető jogosult a Szolgáltatót szerződésszegő magatartásának megszüntetésre írásban felszólítani és amennyiben ez 15 napon belül nem történik meg, Aláíró / Előfizető jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

## 17. Irányadó jog

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

## 18. Jogkikötés, jogviták esetén követendő eljárás

- 18.1. Bármely vitás kérdés vagy panasz felmerülése esetén, a vita jogi útra terelése előtt Előfizetőnek kötelessége, bármely érintett félnek ajánlott a Szolgáltató haladéktalan értesítése és teljes körű tájékoztatása az ügy minden vonatkozását érintően. A felek vitáikat mindenkor megkísérlik békés, tárgyalásos úton rendezni.
- 18.2. Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos kérdéseket emailben, a panaszokat pedig faxon lehet bejelenteni Szolgáltató Minősített Időbélyegzés Szolgáltatás ügyfélszolgálatánál. A panasz kézhezvételét követően Szolgáltató értesíti a bejelentő felet, a megjelölt címen, az ügy kivizsgálásához szükséges idő megjelölésével, amely maximum 30 nap lehet. A jelzett időn belül Szolgáltató válaszol a bejelentőnek. Ha a választ bejelentő nem fogadja el, egyeztetést kell kezdeményeznie Szolgáltatóval. Ha Szolgáltató ezt megtagadja, vagy ha a felek közötti egyeztetés annak megkezdésétől számított 20 munkanapon belül nem vezetne eredményre, akkor a bejelentő peres útra terelheti az ügyet. a Felek hatáskörtől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság vagy Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII törvény, a Ptk., illetve az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseire.