

Sprint International Hungary Kft.

Általános Szerződési Feltételek

**Az üzleti előfizetők részére nyújtott elektronikus hírközlési
szolgáltatásokra**

Hatálybalépés dátuma:

2018. szeptember 15.

Tartalom

Fogalmak	3
1. Általános adatok és elérhetőségek (Cégadatok).....	4
2. Az ÁSZF hatálya.....	6
3. A Szolgáltatások.....	7
4. A szolgáltatások díja, számlázás és fizetési feltételek.....	9
5. Az Előfizetői Szerződés megkötése és főbb jellemzői.....	9
6. Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei.....	12
7. Az Egyedi Előfizetői Szerződés és a Szolgáltatás megszüntetése	15
8. A Felek jogai és kötelezettségei.....	17
9. A Szolgáltatás szüneteltetése	19
10. A Szolgáltatás korlátozása, felfüggesztése	20
11. Ügyfélszolgálat, hibaelhárítás, panaszkezelés	22
12. A Felek felelőssége	24
13. Irányadó jog és joghatóság	25
14. Adatkezelés, adatvédelem.....	25
15. Vegyes rendelkezések.....	28

Fogalmak

Törvény	az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
Társaság/Szolgáltató	Sprint International Hungary Kft
A Szolgáltató cégcsoportja	Sprint International Holding, INC
Ügyfél/Előfizető	<p>A Társaság kizárólag Magyarországon bejegyzett és Magyarország területén működő multinacionális üzleti előfizetőknek (B2B) nyújt szolgáltatásokat. A Rendelet 2.§ c) pontja szerint üzleti előfizető az olyan személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki, vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. Nagy-és Középvállalkozások (a továbbiakban: Nagy-és Középvállalkozások) azon Előfizetők, amelyek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10.000.000,-EUR-nak megfelelő forintösszeg. Nagy-és Középvállalkozások esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek a Törvény előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet rendelkezéseitől. A Nagy-és Középvállalkozások közé nem tartozó Előfizetők Kis- és Mikrovállalkozások (a továbbiakban: Kis- és Mikrovállalkozások). Kis- és Mikrovállalkozások esetében a jelen ÁSZF 2.3 pontjában meghatározott esetekben térhetnek el a Felek a Törvény előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet rendelkezéseitől.</p>
Rendelet	2/2015. (III.30) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól.
ÁSZF	A jelen Általános Szerződési Feltételek az ÁSZF 4. pontjában meghatározott elektronikus hírközlési és adatforgalmi szolgáltatásokra vonatkozik.
Egyedi Előfizetői Szerződés	A Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó egyedi feltételeket a Szolgáltató és az Előfizető által Egyedi Előfizetői Szerződésként megkötött úgynevezett "Master Service Agreement for Global Communications Services" (MSA) című megállapodás tartalmazza. Az Egyedi Előfizetői Szerződés mint keretszerződés részét képezi: (a) a Felek által aláírt megrendelés amely - egyebek mellett – a szolgáltatásra vagy egy munkára vonatkozó megrendelést tartalmazza ("Megrendelés") - (b) a jelen ÁSZF és/vagy bármely más termék/szolgáltatás szerződéses feltételei; valamint (c) bármely "Service Level

Agreement" ("SLA") (Szolgáltatási Szint Megállapodás) és e dokumentumok bármelyike vagy mindegyike, ha arra utal az Egyedi Előfizetői Szerződés. Az Egyedi Előfizetői Szerződésre a jelen ÁSZF irányadó.

Előfizetői Szerződés	Jelen ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttesen képezik az Előfizetői Szerződést.
Szolgáltatások	Minden olyan, a jelen ÁSZF 4. pontjában meghatározott szolgáltatás, amelyet az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint megrendel, illetve igénybe vesz a Szolgáltatótól, és amelyet ennek alapján a Szolgáltató nyújt az Előfizető részére.
Hibabejelentés	Az Előfizető által tett minden olyan bejelentés, amely a Szolgáltatások nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatások minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
Tartós Adathordozó	Minden olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

1. Általános adatok és elérhetőségek (Cégadatok)

1.1. A Szolgáltató általános adatai

Cégnév: Sprint International Hungary Kft (a továbbiakban: Szolgáltató)

A Szolgáltató társasági formája: Korlátolt Felelősségű Társaság

Bejegyzett székhely: 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1. I. emelet

Cégjegyzékszám: 01-09-179921

Levelezési cím: 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1. I. emelet

Adószám: 24742489-2-42

A Társaság honlapja: <http://www.sprint.com>

Telefonszám: +44 20 7152 1500

Fax: +44 20 7152 1520

E-mail: crc.europe@sprint.com

1.2. A Központi Ügyfélszolgálat általános adatai és elérhetőségei

A Szolgáltató az ügyfelei számára a jelen ÁSZF 11. pontjában meghatározott feltételek szerint Központi Ügyfélszolgálatot működtet az alábbi elérhetőségeken:

Sprint London Customer Service Centre

Levelezési cím: Sprint ECRC, 2nd Floor 1-3 Grand Buildings, Strand, London WC2N 5EJ
UK

Telefonszám: 06800-19679; +44 20 7152 1500

Fax: +44 20 7152 1520
E-mail: crc.europe@sprint.com
Nyitvatartási idő: Hétfőtől-Vasárnapig, 00.00-24.00

1.3. Hibabejelentő szolgálat általános adatai és elérhetőségei

Az Előfizető vagy harmadik személy jogosult bármilyen hibát vagy működési rendellenességet az alábbiakban meghatározott módon bejelenteni:

- a.) a jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott Központi Ügyfélszolgálatnál, vagy
- b.) a Szolgáltató technikai helpdeskjénél (Hibabejelentő szolgálat), amely telefonon a hét minden napján 24 órában áll az ügyfelek rendelkezésére, vagy
- c.) postai úton, vagy
- d.) az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott egyéb módon.

Hibabejelentő szolgálat
Telefonszám: +1 678 278 3987
Levelezési cím: Sprint BS, 3065 Cumberland Circus SE, Atlanta GA, USA

A hibabejelentés részletes szabályait jelen ÁSZF 11. pontja tartalmazza.

1.4 Az illetékes felügyeleti és szabályozó hatóság általános adatai és elérhetőségei

A Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: Budapest, Pf. 75, 1525.
Telefonszám: +36 1 457 7100
Fax: +36 1 356 5520
Honlap: www.nmhh.hu
E-mail: info@nmhh.hu

Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság helyi szerveinek elérhetőségei (címek és telefonszámaik)

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Tel.szám: +36 1 468 0673 (központi ügyfélszolgálat)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Tel.szám: +36 52 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Tel.szám: +36 46 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Tel.szám: +36 72 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Tel.szám: +36 99 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. (sugárút) 15.
Tel.szám: +36 62 568 300

Médiatanács

Cím: Budapest, 1088, Reviczky utca 5.
Telefonszám: +36 1 429 8600, +36 1 267 2590
Fax: +36 1 267 2612

Média-és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1433, Budapest, Pf 198.
Telefonszám: +36 1 457 7141
Telefax: +36 1 457 7105

1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

1.5.1. Jelen ÁSZF, a módosításokkal egységes szerkezetben, folyamatosan frissített és hatályos állapotban elérhető és letölthető a Szolgáltató honlapjáról: http://ecenter.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/2027 A Szolgáltató az Előfizető részére térítésmentesen elérhetővé teszi a jelen Általános Szerződési Feltételeket, továbbá az Előfizető kérésére elektronikus úton vagy tartós adathordozón keresztül, illetve nyomtatott formában biztosítja azt. A Szolgáltató minden, korábban hatályát veszített ÁSZF-et öt éven keresztül megőrizz és a fenti honlapon elérhetővé tesz az ÁSZF hatályának megszűnését követő naptól számított 2 évig.

1.5.2. Az ÁSZF módosítása esetén, annak módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt hatályos szövegét elérhetővé kell tenni a Szolgáltató hivatalos honlapján a hatálybalépés előtt legalább 30 nappal.

2. Az ÁSZF hatálya

2.1. Jelen ÁSZF-et kell alkalmazni minden olyan elektronikus hírközlési szolgáltatásra, amelyet a Szolgáltató üzleti előfizetők részére nyújt.

2.2. A Rendelet 4. § (1) bekezdése szerint a Nagy-és Középvállalkozások esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek a Törvény előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet rendelkezéseitől.

2.3. A Rendelet 4.§ (2) bekezdése szerint, ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF 2.2. pontjába nem tartozó üzleti előfizetőknek, vagyis Kis- és Mikrovállalkozásoknak nyújt szolgáltatást, akkor:

- a.) a Felek egyező akarattal eltérhetnek a Törvény 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a Rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a jelen ÁSZF rendelkezéseitől.
- b) a Szolgáltató eltérhet a Törvény 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. §-nak a rendelkezéseitől.

- 2.4. A jelen ÁSZF 2.3. pont a) bekezdésének az alkalmazása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a Felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy az ÁSZF-től miben és hogyan tértek el, valamint tartalmazza az Előfizetőknek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.
- 2.5. A jelen ÁSZF 2.3. pont b) bekezdésének az alkalmazása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a Szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy az ÁSZF-től miben és hogyan tért el.
- 2.6. A Szolgáltató és az Előfizető egyezõ akarattal eltérhetnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben a jelen ÁSZF-től.
- 2.7. A Szolgáltató és az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyezõ akarattal megállapodhatnak az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának olyan további eseteiben és feltételeiben, amelyeket a jelen ÁSZF nem szabályoz.
- 2.8. Azokban a kérdésekben, amelyeket a jelen ÁSZF és/vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szabályoz, a következő jogi dokumentumok rendelkezései az irányadóak az itt meghatározott sorrendiségben: (i) az Egyedi Előfizetői Szerződés rendelkezései (ii) a jelen ÁSZF vagy (iii) a Rendelet vonatkozó rendelkezései és/vagy (iv) a Törvény rendelkezései.
- 2.9. Az Egyedi Előfizetői Szerződés és a jelen ÁSZF ellentmondása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés rendelkezései az irányadóak.

3. A Szolgáltatások

- 3.1. A Szolgáltató belföldi és nemzetközi elektronikus hírközlési, adatforgalmi és további kapcsolódó IT szolgáltatásokat (“Szolgáltatások”) nyújt a Magyarország területén működő üzleti előfizetők részére.
- 3.2. A Szolgáltató az Előfizetőinek az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az alábbi Szolgáltatásokat nyújtja:
 - Sprint Dedikált Internet Hozzáférési Szolgáltatás
 - Sprint Vég-Vég Nemzetközi Bérelt Vonali Szolgáltatás
 - Sprint Globális MPLS Virtuális Magánhálózati (VPN) Szolgáltatás
 - Sprint Link Frame Relay Szolgáltatás
 - Sprint Link Virtuális LAN Szolgáltatás
 - Sprint Felügyelt Hálózati Szolgáltatás

A Szolgáltatások főbb jellemzői és rövid leírásuk

(i) Sprint Dedikált Internet Hozzáférési Szolgáltatás

A Sprint Dedikált Internet Hozzáférési Szolgáltatás (DIA) egy folyamatosan elérhető kapcsolatot jelent a nyílt Internettel. A DIA ügyfelek számára a szolgáltatás gyors és megbízható hozzáférést biztosít az Internethez böngészésre, e-mail és file átvitelre és egyéb e-kereskedelmi és webalapú alkalmazások igénybevételére. A Sprint DIA az ügyfelek részére egy bárhonnán bárhová irányuló internetes kapcsolatot biztosít, különböző sávszélességű (port sebességű) opciókkal számos hozzáadott-értékű szolgáltatással, mint például a statikus útvonalválasztás, a BGP4 routing, és az IP class of service (szolgáltatási osztály) (CoS).

(ii) Sprint Vég-Vég Nemzetközi Bérelt Vonali Szolgáltatás

A Sprint Vég-Vég Nemzetközi Bérelt Vonali Szolgáltatás olyan dedikált, az ügyfél két végpontja közötti nem-kapcsolt szolgáltatás, amely kizárólagos átviteli kapacitást biztosít az ügyfél számára hang, adat és/vagy videóforgalom átvitelére illetve továbbítására. A bérelt vonal egyik végpontja általában az Egyesült Államokban van. A bérelt vonal adott ügyfélhez dedikált és nem kerül több felhasználó között megosztásra.

(iii) Sprint Globális MPLS Virtuális Magánhálózati (VPN) szolgáltatás

A Sprint Globális MPLS VPN Szolgáltatás lehetővé teszi az üzleti ügyfelek számára, hogy azok kapcsolatot létesítsenek a földrajzilag különböző területeken lévő alkalmazottaikkal, ügyfeleikkel, partnereikkel és beszállítóikkal a gyors, megbízható és biztonságos hálózati megoldáson keresztül.

(iv) Sprint Frame Relay Szolgáltatás

A Sprint Frame Relay Szolgáltatás a SprintLink nemzetközi IP gerinchálózaton keresztül nyújtott emulált frame relay szolgáltatás, amely az emulációt a hagyományos pont-pont Globális Frame Relay szolgáltatáson keresztül teszi lehetővé.

(v) Sprint Link Virtuális LAN Szolgáltatás

A Sprint Link Virtuális LAN Szolgáltatás olyan virtuális helyi hálózati hozzáférés szolgáltatás, amely a Cisco Layer 2 Tunneling Protocol version 3 (L2TPv3) megoldás segítségével lehetővé teszi a layer 2 forgalom Sprint IP hálózaton keresztüli átvitelét.

(vi) Sprint Felügyelt Hálózati Szolgáltatás

A Sprint Felügyelt Hálózati Szolgáltatás közvetlen hálózati integrációt és felügyelt hálózati szolgáltatási megoldást kínál a helyi hálózatok (LAN) Internettel történő összekapcsolására vagy magánhálózati megoldásokat biztosít (pl. IP VPN, Frame Relay, ATM). A Felügyelt Hálózati Szolgáltatásokkal, az ügyfelek átfogó tervezési és menedzsment szolgáltatásokat kapnak az ügyfél által biztosított berendezésektől (CPE), valamint éjjel-nappali (24 x 7) valós idejű nyomon követést.

A Szolgáltatások további részleteit és feltételeit – ideértve azok minőségét és az egyes szolgáltatási szinteket – az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

- 3.3. A Szolgáltató a Szolgáltatásait Sprint International Holding, INC-vel, mint anyavállalatával együttműködve biztosítja. A Szolgáltató az Előfizető részére helyi hozzáférési kapcsolatot és/vagy szolgáltatásokat nyújt különféle hálózatok igénybevételeivel és/vagy más, a Szolgáltatóval alvállalkozóként szerződött engedéllyel rendelkező belföldi és nemzetközi partner szolgáltatókkal együttműködve.
- 3.4. A Szolgáltató egyéni előfizetők részére nem nyújt szolgáltatást.
- 3.5. A Szolgáltató egyetemes hírközlési szolgáltatást nem nyújt.

4. A szolgáltatások díja, számlázás és fizetési feltételek

- 4.1. A Rendelet 20. § (3) bekezdésére figyelemmel a Szolgáltatások díja a díjak és költségek fajtája (egyszeri és rendszeres) szerint alakul és azokat az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint, vagy a Megrendelésben meghatározottak szerint vagy a Megrendeléshez csatolt árlista alapján kell megállapítani. A rendszeres havi díj függ különösen a szolgáltatás sebességétől, a hozzáférési lehetőségtől, a helytől és attól, hogy a Szolgáltató által biztosított hozzáférés védett vagy nem védett.
- 4.2. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint elektronikus számlát állít ki az Ügyfél számára, és azt e-mailben küldi el számára.
- 4.3. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, úgy a Szolgáltató Előfizető felé a rendszeres és az egyszeri díjak számlázását az alábbiak szerint kezdi meg:
 - (i) a Szolgáltatások telepítésének és azok hozzáférhetőségének napját vagy
 - (ii) a Megrendelésben meghatározott teljesítési határidőt követően.
- 4.4. Az Előfizető a kézhezvételtől számított 30 naptári napon ("Esedékesség Napja") belül köteles a számlát a Szolgáltatónak abban a pénznemben megfizetni, amelyben az a számlát kiállította.
- 4.5. Amennyiben az Előfizető a számlát az Esedékesség Napjáig nem fizeti meg a Szolgáltatónak, úgy a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint jogosult késedelmi díjat és késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamatszámítás kezdete a számlán megadott fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem egyenlíti ki. A késedelmes fizetéshez kapcsolódó kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett a késedelem tekintetében kimentéssel él.
- 4.6. A további számlázással és fizetési kötelezettségekkel kapcsolatos feltételeket az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

5. Az Előfizetői Szerződés megkötése és főbb jellemzői

- 5.1. Az Előfizetői Szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a hatályos ÁSZF-ből áll.
- 5.2. A Szolgáltató a Szolgáltatásokat a Szolgáltató és az Előfizető által Egyedi Előfizető Szerződésként megkötött úgynevezett "Master Service Agreement for Global Communications Services" (MSA) című keretszerződésben foglaltaknak megfelelően nyújtja az Előfizető részére és azokat az Előfizető (a) az MSA-ban meghatározott rendelkezéseknek és feltételeknek megfelelően valamint (b) a Felek által aláírt Megrendelésben foglaltak szerint, amely magában foglalja - egyebek mellett - a Szolgáltatásra vagy munka elvégzésére vonatkozó megrendelést ("Megrendelés"), (c) továbbá a jelen ÁSZF és/vagy bármely más termék/szolgáltatás szerződéses feltételeinek megfelelően; valamint (d) a Service Level Agreement ("SLA")/ feltételek alapján veszi igénybe.

A megrendelt szolgáltatások részletes feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 5.3. A Szolgáltatónak az Ügyfél irányában nem áll fenn szerződéskötési kötelezettsége.

- 5.4. Az Egyedi Előfizetői Szerződés – azaz annak szerződéses feltételei - az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre, és mindaddig hatályban marad, amíg az Egyedi Előfizetői Szerződés részét képező valamennyi Megrendelés le nem jár, vagy meg nem szűnik.
- 5.5. Az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban kell megkötni.
- 5.6. Az Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek angol nyelven kötik meg, kivéve, ha a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarattal eltérően állapodnak meg.
- 5.7. A Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 8 (nyolc) napon belül értesíti az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontjáról.
- 5.8. A Szolgáltató Előfizetői Szerződést határozott, illetve határozatlan időtartamra köt. A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama 12 hónap. A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés leghosszabb időtartama 24 hónap. Kis- és Mikro vállalkozások esetében, ugyanakkor a Nagy- és Középvállalkozások esetében a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől a rendelkezéstől egyező akarattal eltérhetnek.

5.9. Megrendelés és a Szolgáltatás aktiválása

- 5.9.1. Az Előfizető megrendelőlapot tölt ki a Szolgáltatások igénybevétele céljából. Minden egyes megrendelés az adott szolgáltatás megvásárlásának minősül.
- 5.9.2. A Szolgáltató az Egyedi Előfizető Szerződésben meghatározott határidőre létesíti és teszi elérhetővé a szolgáltatást. A Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, ha a Szolgáltatások létesítése, tesztelése megtörtént és azok az Előfizető részére rendelkezésre állnak. A Szolgáltató értesítését követően, az Előfizetőnek 5 (öt) munkanap áll rendelkezésére, hogy megtagadja a Szolgáltatások átvételét. Az Előfizető a Szolgáltatást csak abban az esetben utasíthatja vissza, ha az nem felel meg a Megrendelésben meghatározott követelményeknek. Amennyiben a Szolgáltató részére az Előfizető ilyen írásbeli értesítést 5 (öt) munkanapon belül nem küld, úgy a Szolgáltatás az Előfizető részéről elfogadottnak és átvettnek minősül.
- 5.9.3. Az Előfizető biztosítja a Szolgáltatónak az ingatlanhoz, mint a telepítés helyéhez való hozzáférést. Az Előfizető köteles biztosítani a szükséges technikai feltételeket a telepítéshez és a Szolgáltatás nyújtásához, valamint a házon belüli hálózatot. A Szolgáltató nem felelős a késedelmes telepítésért vagy a telepítés meghiúsulásáért, amennyiben az az Előfizető hibájából következik be.
- 5.9.4. A hálózati végpont és végberendezések a Szolgáltató tulajdonát képezik. A Szolgáltató ezek használatát az átadás-átvételi jegyzőkönyv vagy a munka befejezéséről szóló teljesítés igazolás aláírása ellenében adja át az Előfizetőnek.
- 5.9.5. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott egyszeri díjat számíthat fel Előfizetőinek a Szolgáltatás telepítéséért. Az Előfizető az egyszeri díjat az első számlával fizeti meg.
- 5.9.6. Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződést határozott időre köti meg, úgy a határozott idő a Szolgáltatás aktiválásának napjával kezdődik.
- 5.9.7. A Szolgáltató értesíti az Előfizetőt az elutasított megrendelésekről.
- 5.9.8. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 (tizenöt) napon belül, vagy a Felek Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 (kilencven) napon belül köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli. A Felek az ÁSZF ezen rendelkezésétől egyező akarattal eltérhetnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben.

5.10. Az Előfizetői Szerződés elektronikus úton írásban történő (online) megkötésének különös szabályai

- 5.10.1. A Szolgáltató által meghatározott egyes Szolgáltatások tekintetében az Egyedi Előfizetői Szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető által elektronikus úton leadott írásbeli megrendelés alapján írásban elektronikus úton is létrejöhet.
- 5.10.2. Az elektronikus úton történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit az Előfizető részére letölthető és tárolható online formában teszi elérhetővé.
- 5.10.3. A Szolgáltató a megrendelőlap elküldése előtt egyértelműen tájékoztatja az Előfizetőt (felhasználót) a következőkről:
 - a.) azokról a technikai lépésekről, amelyeket az Előfizetőnek kell megtennie, hogy a szerződéskötés elektronikus úton megvalósulhasson;
 - b.) arról, hogy a megkötendő szerződés írásbeli szerződésnek minősül;
 - c.) az adatbeviteli hibáknak a szerződésmegkötésre irányuló nyilatkozat elküldését megelőző felismerésére és javítására szolgáló eszközökről,
 - d.) a szerződés megkötésére irányadó nyelvekről.
- 5.10.4. Az elektronikus úton (különösen a honlapon biztosított szerződéskötésre alkalmas felületen, vagy elektronikus levélben) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül elektronikus úton visszaigazolja az Előfizetői Szerződés létrejöttét, és az Előfizetői Szerződést maradandóan rögzíti. A Szolgáltató a nyilvántartásba vett Előfizetői Szerződést a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail útján) megküldeni vagy a nyilvántartásba vett szerződéshez való hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.
- 5.10.5. A Szolgáltató az Előfizetőnek megfelelő, hatékony és elérhető eszközöket biztosít, hogy az az adatokat azonosítani és javítani tudja, mielőtt a megrendelés elküldésre kerül. Ennek lehetősége nélkül az Előfizető megrendelése nem minősül szerződéskötésre irányuló szándéknyilatkozatnak.
- 5.10.6. A megrendelés és annak visszaigazolása, akkor tekinthető elfogadottnak, ha azok mind a Szolgáltató mind az Előfizető által elérhetőek.

5.11. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

- a) az Előfizető neve, székhelye, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, adószáma valamint bankszámlaszáma, számlázási címe (amennyiben az a székhelytől eltér);
- b) a kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (név, telefonszám, e-mail cím)
- c) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- d) a Szolgáltatások díja.

5.12. Kis és középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződés semmis.

Kis és középvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

6. Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei

A jelen fejezetben meghatározott kivételekkel, az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására az annak megkötésére vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

6.1. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása

- 6.1.1. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan jogosult módosítani a jelen ÁSZF egyoldalú módosításával, a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint és/vagy a Felek által egyező akarattal az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint.
- 6.1.2. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződéseket egyoldalúan módosíthatja az ÁSZF egyoldalú módosításával, amennyiben ilyen módosítás szükséges, vagy indokolt:
- a.) a Szolgáltatásra, vagy a Szolgáltatóra, illetve az Előfizetőkre vonatkozó szabályozás változása vagy új szabályozás hatályba lépése, vagy
 - b.) az illetékes szerv(ek), hatóság(ok) kötelező határozata vagy rendelete alapján vagy
 - c.) új szolgáltatások vagy új szolgáltatási csomagok bevezetése miatt, vagy
 - d.) új technológiák bevezetése okán, vagy
 - e.) a Szolgáltató működésében és/vagy struktúrájában bekövetkező változások miatt, vagy
 - f.) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás következik be, vagy
 - g.) az Egyedi Előfizető Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.
- 6.1.3. A (2) bekezdésben foglalt eseteken túl a Szolgáltató szintén egyoldalúan módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, amennyiben ezt az Egyedi Előfizetői Szerződés kifejezetten lehetővé teszi a Felek egyező akarattal történt megállapodása alapján.
- 6.1.4. Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítja az ÁSZF egyoldalú módosításával, erről a számlához csatolt levélben tájékoztatja az Előfizetőket az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőző legalább 30 nappal, ezzel együtt értesítést küld az Előfizetőnek a felmondási jogáról, illetve a felmondási feltételekről és a felmondás következményeiről, továbbá ezzel egy időben Ügyfélszolgálatán is elérhetővé teszi a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-et. A Szolgáltató nem köteles az előzőekben írt határidővel történő előzetes tájékoztatásra, ha az ÁSZF módosítását új szolgáltatás bevezetése tette szükségessé és a módosítás nem érinti az ÁSZF már meglévő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseit, illetve ha a módosítás csak az előfizetői díjakat érinti és azok csökkenését eredményezi.
- 6.1.5. Az Egyedi Előfizetői Szerződés ettől eltérő rendelkezése hiányában az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása nem jogosítja fel az Előfizetőt az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondására.
- 6.1.6. Amennyiben az Előfizető az ÁSZF módosítását követően a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy az, az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításának az Előfizető általi ráutaló magatartással történt elfogadásának minősül.

- 6.1.7. Amennyiben a Szolgáltató személyében bármilyen változás történik – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti cégátalakulás vagy a Szolgáltatás nyújtás megszüntetése vagy erre vonatkozó valamely szerződés alapján – és a Szolgáltatásokat új szolgáltató fogja nyújtani, úgy ilyen esetben a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a jelen ÁSZF-et a Törvény 133.§ (2) bekezdésének a) pontja szerint.
- 6.1.8. Az Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni az Előfizetőnek a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- 6.1.9. A Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt a Törvény 132. § (2) bekezdésének *b)*, illetve *e)* pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött Előfizetői Szerződés a Törvény. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- 6.1.10. A határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződés tekintetében a Szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az ÁSZF-ben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató a Törvény 132. § (2) bekezdés *a)* pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

6.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása a Felek közös megegyezésével

- 6.2.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés a Felek írásbeli közös megegyezésével bármikor módosítható

6.2.2. Áthelyezés

Az Előfizető írásbeli kérelmére a Szolgáltató áthelyezi az előfizetői hozzáférési pontot és az Előfizető által megjelölt helyen biztosítja a Szolgáltatás további igénybevételé a Rendelet 15.§-ának megfelelően, ha

- a.) az a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül van és

- b.) az áthelyezési igény teljesítésének a Szolgáltató oldalán műszaki, technikai akadály nincs.

Az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül a Szolgáltató kivizsgálja, hogy az igény teljesíthető-e.

Az áthelyezést a Szolgáltató az áthelyezési igény beérkezésétől számított legkésőbb 90 (kilencven) napon belül megvalósítja. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

Az áthelyezés alatt az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas hozzáférési pont létesítéséig a Szolgáltatás szünetel. Ebben az időszakban a Szolgáltató díjjel nem léphet fel.

Áthelyezés esetén a Felek módosítják az Egyedi Előfizetői Szerződést.

A Szolgáltató eseti jelleggel fix összegű áthelyezési díjat állapíthat meg és számíthat fel.

Az áthelyezési igény teljesítésének előfeltételei:

- a.) az Előfizetőnek nem lehet esedékes, meg nem fizetett tartozása a Szolgáltató felé,
- b.) az Előfizető nincs szerződésszegésben az Előfizetői Szerződést illetően és
- c.) az áthelyezési igény teljesítésének a Szolgáltatónál nem állnak fenn műszaki, technikai akadályai.

A fentiek hiányában a Szolgáltató visszautasítja az áthelyezési igény teljesítését.

A Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli az áthelyezési igénybejelentés elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

6.2.3. Az Előfizető személyében beállt személyi változás (Átírás)

Amennyiben az Előfizető személyében bármilyen megállapodáson alapuló jogcímen - ami nem minősül a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján való cégátalakulásnak – változás áll be, úgy az Előfizető előzetes írásbeli kérelmére a Törvény 132.§ (9) bekezdése és a Rendelet 14. §. (2)-(3) bekezdései szerint az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítható, amennyiben e változás nem érinti az előfizető hozzáférési pont földrajzi helyét.

Amennyiben az Előfizető személyében nem, csak az Előfizető adataiban történik változás vagy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti cégátalakulásra kerül sor, az nem minősül átírásnak, azzal, hogy ez utóbbi esetben az Előfizető jogutódja változatlan szerződéses feltételekkel folytatja a Szolgáltatóval fennálló szerződéses jogviszonyt.

Az Előfizető köteles a változásokról szóló dokumentumokat a Szolgáltató részére rendelkezésére bocsátani, továbbá a Szolgáltató kérésére az Előfizető a személyében beállt változás jogi részleteire vonatkozó dokumentumok megküldése útján a Szolgáltatót tájékoztatni. A dokumentumokat legalább közjegyzővel hitelesített másolat formájában vagy közokirati formában kell benyújtani.

Az Előfizető meghatározhatja az átírás dátumát, azzal, hogy az átírási kérelmet ilyen esetben legalább 5 nappal a kért átírási időpontot megelőzően kell benyújtani. Ha az Előfizető kérelmében ilyen dátumot nem határozott meg, úgy az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő és a Szolgáltató által jóváhagyott átírási kérelem megérkezésétől számított legfeljebb 15 nap.

A Szolgáltató az átírásra nem kötelezhető, amennyiben az Előfizetőnek lejárt tartozása van a Szolgáltató felé, továbbá amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizető Szerződést megszegte. Az átírás csak abban az esetben teljesíthető, ha az Előfizető minden tartozását rendezte.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizető Szerződésben meghatározottak egyszéri átírási díjat állapíthat meg és számíthat fel.

A Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli, ha az átírást a jelen ÁSZF-ben meghatározott határidőn belül nem teljesíti. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

6.2.4. Az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás(ok) körének megváltoztatása

(i) Az Előfizető írásban kezdeményezheti az Egyedi Előfizető Szerződésben foglalt Szolgáltatás(ok) körének megváltoztatását.

(ii) A Szolgáltató az Előfizető igényének kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül intézkedik a Szolgáltatás törlése iránt. A szolgáltatási díjak a Szolgáltatás megszűnéséig fizetendők.

(iii) Ha az Előfizető új Szolgáltatás igénybevételét rendeli meg és a Szolgáltatás telepítésének nincsenek műszaki, technikai akadályai, úgy a Szolgáltató a megrendelt Szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a megrendelésben vagy a Felek megállapodásában meghatározott időpontban biztosítja az Előfizető részére, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincsen számlatartozása. Az új Szolgáltatás díja annak telepítésétől vagy az aktiválástól fizetendő.

7. Az Egyedi Előfizetői Szerződés és a Szolgáltatás megszüntetése

7.1. A Megrendelés lemondása

7.1.1. Amennyiben az Előfizető bármikor, a Megrendelés aláírását követően, de a Szolgáltatás aktiválása (a Szolgáltatás Megrendelésben meghatározott módon és határidőre történt telepítése és elérhetővé tétele) előtti napon lemondja azt, akkor ez esetben az Előfizető minden, a Szolgáltatónál az Előfizetőnek történő Szolgáltatás nyújtás érdekében és azzal kapcsolatban ténylegesen felmerült költségért felel, beleértve a Szolgáltató által bármely harmadik félnek kifizetett díjakat, előlegeket és foglalókat is.

7.1.2. Amennyiben az Előfizető bármely Megrendelést annak lejáratá előtt felmond, úgy az Előfizető ún. idő előtti felmondási díjat köteles fizetni az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint.

7.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnése

- 7.2.1. Az Előfizetői Szerződés és annak szerződéses feltételei az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre, és mindaddig hatályban maradnak, amíg az összes Megrendelés le nem jár, vagy meg nem szűnik.
- 7.2.2. A kezdeti Megrendelés lejáratát követően a további Megrendelésekben foglalt Szolgáltatásokat a Szolgáltató automatikusan továbbra is nyújtja, mindaddig, amíg a Felek írásban, egyező akarattal megállapodnak egy újabb határozott időtartamban, meghosszabbításban, vagy amíg bármelyik fél 60 (hatvan) napos felmondási idővel írásban felmondja a Szolgáltatást. A Kis- és Mikrovállalkozások esetében a határozott idejű szerződés megszűnését követően, újabb szerződéskötés esetén a Felek kizárólag határozatlan időtartamú szerződést köthetnek. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- 7.2.3. Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a jelen ÁSZF 5.7.8. pontjában rögzített időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a Felek nem állapodtak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

7.3. A rendkívüli felmondás általános szabályai

- 7.3.1. A Nagy- és Középvállalkozások esetében a Szolgáltató és az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben közös megegyezéssel eltérhetnek a határozott idejű Egyedi Előfizetői Szerződések azonnali hatályú megszüntetésére vonatkozó, a Törvény 134.§ (14) bekezdésében meghatározott rendelkezésektől. A Kis- és Mikrovállalkozások esetében a Felek nem térhetnek el a Törvény 134.§ (14) bekezdésében meghatározott rendelkezésektől. A Felek ugyancsak megállapodhatnak a határozatlan idejű Egyedi Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondással történő megszüntetésének különös feltételeiről.
- 7.3.2. A Szolgáltató általában jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondással történő megszüntetésére különösen a következő esetekben:
- a) az Előfizető elmulasztotta a megállapodott fizetési határidőt és késedelmét sem orvosolja; vagy
 - b) az Előfizető súlyos szerződésszegést követett el az Egyedi Előfizetői Szerződés tekintetében és a szerződésszegő helyzetet a Szolgáltató írásbeli felszólítását követő 30 napon belül sem szünteti meg; vagy
 - c) az Előfizető hamis vagy megtévesztő információt ad a Szolgáltatás létesítését, annak igénybevételét illetve annak fizetését illetően, avagy az Előfizető a Szolgáltatások igénybevétele és fizetése tekintetében hamis, megtévesztő, csalárd, vagy zaklató tevékenységet folytat; vagy
 - d) az Előfizető nem felel meg a vonatkozó törvényeknek és rendeleteknek és ez a meg nem felelés a Szolgáltatót megakadályozza az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti szolgáltatásnyújtásban; vagy
 - e) a szabályozásban bekövetkezett változások vagy bármely közigazgatási vagy szabályozó hatóság által kiadott kötelező határozat következtében a Szolgáltatás további nyújtása jogszabályba ütközik; vagy

- f) bármely a jogszabály által előírt hozzájárulás, engedély megadásának vagy más közigazgatási aktus bármely okból történt megtagadása vagy elmaradása tekintetében sem a Szolgáltató sem az Előfizető kártérítéssel nem tartozik; vagy
- g) amennyiben az Előfizető fizetéseképtelenné válik, felszámolási vagy végelszámolási eljárás alá kerül, illetve megszűnik vagy ellene csődeljárás indul, vagy az Előfizető vagyonát illetően vagyongazdálkodó kijelölésére került sor. .
- 7.3.3. A Szolgáltatónak a felmondásban meg kell jelölnie a felmondás okát, az alkalmazandó felmondási időt és annak lejártát és amennyiben a felmondás oka az ÁSZF vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető általi megszegése, úgy tájékoztatnia kell az Előfizetőt arról is, hogy amennyiben a szerződésszegést az Előfizető orvosolja; úgy ebben az esetben az Egyedi Előfizetői Szerződés nem kerül megszüntetésre.
- 7.3.4. Amennyiben a Szolgáltató felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződést, az Előfizető a felmondási idő alatt biztosított valamennyi Szolgáltatás díját köteles megfizetni, függetlenül attól, hogy azok számlázásra kerültek-e a Szerződés megszűnése előtt, csakúgy, mint az adott esetben alkalmazható idő előtti megszüntetés miatti vagy egyéb kötelezettségek díjait és költségeit.
- 7.3.5. Amennyiben a Szolgáltató súlyos szerződésszegést követ el és ennek következtében nem nyújtja a Szolgáltatásokat, úgy az Előfizető jogosult az érintett Szolgáltatásokat az idő előtti megszüntetés jogkövetkezménye nélkül felmondani, feltéve, ha írásban tájékoztatta a Szolgáltatót a szerződésszegő helyzetről és a tájékoztatás kézhezvételétől számított 30 napot biztosított a Szolgáltató részére a szerződésszegés orvoslására. Amennyiben a Szolgáltató a szerződésszegő helyzetet nem szünteti meg, úgy az Előfizető jogosult az érintett Szolgáltatásokat az előzetes írásbeli felszólításban a Szolgáltató részére biztosított 30 nap elteltével felmondani. A Szolgáltató oldalán nem következik be súlyos szerződésszegés, amennyiben a nem szerződésszerű teljesítésre a Szolgáltató érdekkörén és kizárólagos felügyeletén kívül álló okból kerül sor, ilyen különösen a harmadik fél hozzáférési szolgáltató magatartása, az Előfizető által biztosított szoftver vagy felszerelés hibája, vagy az Előfizető mulasztása. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- 7.4. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének további feltételei mindig magában az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerülnek meghatározásra.
- 7.5. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség, így különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése nem hárítható át az Előfizetőre.

8. A Felek jogai és kötelezettségei

8.1. A Szolgáltató főbb jogai és kötelezettségei

- 8.1.1. Minden, a Szolgáltató hálózatával és annak forgalmával kapcsolatos jog kizárólagosan és korlátozás nélkül a Szolgáltatót illeti.
- 8.1.2. A Szolgáltató az elektronikus hírközlési berendezések elhelyezése és azok üzemeltetése érdekében jogosult a szükséges ingatlan használatára a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint.

- 8.1.3. A Szolgáltató ellenőrizheti a Szolgáltatás igénybevételéhez használt előfizetői hálózatot és az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott berendezést Amennyiben a Szolgáltató bármilyen a Szolgáltatás nyújtását befolyásoló szabálytalanságot észlel, akkor figyelmezteti az Előfizetőt és felszólítja, hogy a szabálytalanságot 15 napon belül szüntesse meg; amennyiben ez a figyelmeztetés eredménytelen, úgy a Szolgáltatónak joga van, hogy a Szolgáltatást felfüggeszse a végberendezés eltávolítása céljából. Amennyiben az Előfizető nem tesz eleget a Szolgáltató felhívásának és/vagy elutasítja az arra vonatkozó ajánlatot, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező megfelelő eszközt béreljen a Szolgáltatótól, úgy a Szolgáltató felmondhatja az Egyedi Előfizetői Szerződést.
- 8.1.4. Pénzügyi biztosíték: ha az Előfizető ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indult, a Szolgáltató a Szolgáltatások felfüggesztésére jogosult, kivéve, ha az Előfizető az Egyedi Előfizető Szerződésben meghatározott Pénzügyi Biztosítékot ad a Szolgáltatónak. A Pénzügyi Biztosíték összege nem lehet több, mint a Szolgáltatás(ok) éves díja, amelyet az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmaz.
- 8.1.5. Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás
- a.) Az előfizetési díj ellenében a Szolgáltató biztosítja a Szolgáltatás nyújtáshoz kapcsolódóan az előfizetői hozzáférési pont monitorozását, karbantartását és a hibaelhárítást.
 - b.) A hiba elhárítása érdekében a Szolgáltató ingyenes, a nap 24 órájában elérhető hibabejelentő szolgálatot üzemeltet.
 - c.) A jelentések felvételére, a hibabejelentésre és az előfizetői panaszok kezelésére vonatkozó további rendelkezéseket a jelen ÁSZF 11. pontja tartalmazza.
- 8.1.6. Amennyiben a Szolgáltató megszegi az Egyedi Előfizető Szerződésben foglaltakat, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Felek által megállapodott kötbér fizetésére köteles. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszegéséért csak felróhatóság esetén felel.
- 8.1.7. A Szolgáltató felel minden, az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi megszegése miatt az Előfizetőnek okozott veszteségért vagy kárért.
- 8.1.8. A Szolgáltató nem követelhet díjat, ellenszolgáltatást az Előfizetőtől olyan szolgáltatásért, termékért vagy elektronikus hírközlőeszközért, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőlegesen magatartással elfogadta.

8.2. Az Előfizető főbb jogai és kötelezettségei

- 8.2.1. Az Előfizető nem jogosult: (a) a Szolgáltatások tisztességtelen, törvénytelen vagy destruktív célokra való használatára, beleértve, de nem kizárólagosan, a jogosulatlan hozzáférést vagy az arra irányuló kísérletet, a Szolgáltatás megváltoztatását, az információval való visszaélést vagy annak elferdítését; vagy (b) a Szolgáltatás olyan módon történő használatára, amely zavart okoz a Szolgáltató vagy más szolgáltató hálózatában. Az Előfizető haladéktalanul köteles együttműködni a Szolgáltatóval annak érdekében, hogy megelőzze harmadik fél szolgáltatásokhoz való jogosulatlan hozzáférést az Előfizető eszközein keresztül.

- 8.2.2. Az Előfizető a Felek által az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott határidőben köteles a Szolgáltatás díját megfizetni, amelyről a Szolgáltató számlát bocsát ki.
- 8.2.3. Bármely a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges berendezés beszerelését tekintve, beleértve a ügyfél által biztosított berendezéseket (CPE), az Előfizető: (a) saját költségén előkészíti a helyszínt a Szolgáltató telepítési és karbantartási előírásainak megfelelően; (b) kifizet minden vonatkozó költséget, amely a telepített Szolgáltatások általa igényelt áthelyezésével jár, (c) saját költségére telepíti és karbantartja a kábelezést, amely összeköti a Szolgáltatással azon berendezéseket, amelyeket nem a Szolgáltató biztosít; (d) fenntartja az Előfizető által biztosított berendezések elhelyezésére alkalmas helyiséget és a kapcsolódó létesítményeket, vezetékeket a munkabiztonsági előírásoknak megfelelően, valamint biztosítja ezen berendezések tűz, lopás, és egyéb károkozási cselekményekkel szembeni védelmét; (e) biztosítja, hogy az Előfizető által adott berendezések, területek és kapcsolódó eszközök és vezetékek megfeleljenek a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, továbbá biztosítja, hogy a fennálló bérleti szerződések vagy egyéb szerződéses megállapodások illetve mások jogai érvényesüljenek a berendezések tekintetében; és (f) felel mindazon, az Előfizető területén elhelyezett, a Szolgáltató által biztosított felszerelésben okozott kárért, kivéve a rendeltetésszerű használatból eredő valamint a Szolgáltató által okozott károkat.
- 8.2.4. Amennyiben az Előfizető értékesíti a Szolgáltatásokat bármely végfelhasználónak, úgy az Előfizetőnek:
- (i) rendelkeznie kell minden jogszabály által előírt engedéllyel, felhatalmazással, hozzájárulással, ideértve a jelentésekre vonatkozó szabályozás által előírtakat is, és
 - (ii) minden számlát teljes mértékben ki kell egyenlítenie a Szolgáltató felé, melyből nem vonhatja le az olyan összeget, amelyet e végfelhasználók bármilyen okból nem fizettek meg a részére.
- 8.2.5. Az Előfizetőnek a hibaelhárítások során együtt kell működnie a Szolgáltatóval. Az Előfizetőnek biztosítania kell a Szolgáltató részére az ingatlanra, mint a Szolgáltatás telepítésének helyszínére való bejutást, amennyiben ez szükséges a hozzáférési pont létesítése vagy a hibaelhárítás érdekében.
- 8.2.6. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott valamennyi adatában bekövetkezett változásról 15 napon belül írásban köteles értesíteni a Szolgáltatót. Amennyiben ennek elmaradásából eredően a Szolgáltatónak bármilyen kára vagy hátránya származik, ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondására és az Előfizető viseli a felelősséget a polgári jog szabályai szerint az ezen okból bekövetkezett károkért.
- 8.2.7. Az előfizetői szerződésekből eredő igények esetében az elévülési idő egy év, amelyet az esedékesség napjától vagy késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

9. A Szolgáltatás szüneteltetése

9.1. A Szolgáltatás általában a következő okokból szünetel:

- a.) a Szolgáltató oldalán fennálló okokból,
- b.) előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt,

c.) közérdekből.

9.2. A szüneteltetés nem érinti a jogviszony folytonosságát.

9.3. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást szüneteltetni:

- (i) A Törvény 136.§ (1) bekezdése alapján, feltéve, hogy a Szolgáltató erről az Előfizetőt ésszerű időben előzetesen értesítette, a Szolgáltató esetenként jogosult szüneteltetni a Szolgáltatást vészhelyzetben és/vagy a hálózat integritásának és biztonságának megőrzése érdekében, és/vagy annak a hálózat javítása vagy bővítése céljából. A Szolgáltatás szüneteltetése tervezett vagy nem tervezett lehet.
- (ii) A tervezett rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató azokat a szükséges munkálatokat végzi el, amelyek biztosítják azon technikai eszközök üzemképes működését, amelyek a Szolgáltatás minőségi célértékeinek eléréséhez és folyamatos fenntartásához szükségesek. A Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretében gondoskodik továbbá a hálózat korszerűsítéséről és a műszaki berendezések cseréjéről, illetve azok rendszeres megújításáról. A Szolgáltató a karbantartási munkálatok előtt, vagy ha ezen munkálatok a Szolgáltatás szüneteltetését is szükségessé teszik, 15 nappal előzetesen köteles értesíteni az Előfizetőt. A rendszeres karbantartás miatti szolgáltatás-kimaradások nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állás idejébe.
- (iii) A rendszeres karbantartás miatti Szolgáltatás szünetelése naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 (egy) napot. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- (iv) A nem tervezett karbantartás esetén a Szolgáltató a várhatóan szolgáltatás-kimaradással járó munkálatok megkezdését 24 órával megelőzően köteles az Előfizetőt tájékoztatni a karbantartásról.
- (v) Az Előfizető nem köteles díjat fizetni a tervezett karbantartási időszakban illetve a nem tervezett szolgáltatás kimaradás eseteiben a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

9.4. Szünetelés közérdekből

- (i) A Szolgáltatások közérdekből történő szüneteltetésére Magyarország honvédelmi és nemzetbiztonsági, továbbá gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében kerülhet sor.
- (ii) Közérdekből történő szüneteltetés esetén a szünetelés időtartamára az Előfizető díjat nem fizet, illetve a Szolgáltató visszatéríti azt.

10. A Szolgáltatás korlátozása és felfüggesztése

10.1. A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

10.1.1. A Szolgáltató az alábbi esetekben korlátozhatja a Szolgáltatást, különösen az Előfizetőtől indított vagy az Előfizetőnél végződő forgalmat, vagy módosíthatja a Szolgáltatás előfizetői szerződés szerinti minőségi jellemzőit vagy egyéb paramétereit az Előfizető egyidejű értesítése mellett:

- a.) ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési

- ponthoz megfeleléség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b.) amennyiben az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik félnek adja el a Szolgáltatást vagy azt hálózati szolgáltatás nyújtása céljából használja,
 - c.) amennyiben az Előfizetőnek számlatartozása áll fenn és azt a fizetési felszólításban megadott – legalább 30 napos - határidőre elmulasztja kiegyenlíteni,
 - d.) amennyiben az Előfizető fogyasztása túllépte a Szolgáltatásra az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott összeg felső határát vagy az ott meghatározott adatmennyiséget/adatforgalmat.
- 10.1.2. Amennyiben az Előfizető megszünteti a fentiekben leírt korlátozási okot és erről értesíti a Szolgáltatót, úgy a Szolgáltató a tudomásszerzésétől számított 72 órán belül a feloldja a korlátozást, kivéve, ha időközben a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést már felmondta.
- 10.1.3. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- 10.1.4. A Szolgáltató a korlátozás feloldásáért az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat számolhat fel.
- 10.1.5 A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az Előfizető több Szolgáltatást egy Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vesz igénybe a díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszeggessel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki.
- 10.1.6. A Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- 10.2. A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által
- 10.2.1. Az e-mail szolgáltatás során a kérértlen levelek (SPAM) okozta – akaratlagos vagy vértlen – meddő hálózati forgalom a Szolgáltató hálózatában mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást és akadályozza a szolgáltatás igénybevételét más előfizetők számára. A Szolgáltató a hálózatának és Előfizetőinek védelme érdekében megakadályozza a kérértlen levelek forgalmát. Ennek érdekében a Szolgáltató korlátozhatja az interneten keresztüli e-mail (elektronikus levélben történő) kommunikációt azok tartalmának ellenőrzése és rögzítése nélkül. A Szolgáltató jogosult továbbá arra, hogy ideiglenesen felfüggeszse vagy tiltsa az e-mail küldés lehetőségét.
- 10.3. A Szolgáltatások felfüggesztése
- 10.3.1. A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem mondja fel az Előfizetői Szerződést a Törvény 134.§ (7) bekezdésében foglaltak szerint, a Szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggesztheti.
- 10.3.2. A Szolgáltató a felfüggesztés ideje alatt nem számít fel díjat.
- 10.3.3. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.
- 10.3.4. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a

rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

- 10.3.5. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a 10.3 bekezdés rendelkezéseitől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

11. Ügyfélszolgálat, hibaelhárítás, panaszkezelés

11.1. Az Ügyfélszolgálat telefonon vagy e-mailben érhető el az év 365 napján a nap 24 órájában angol, német, francia, olasz és spanyol nyelveken.

11.2. Az Ügyfél Hibabejelentést tehet a Szolgáltatással kapcsolatos hibákról, eseményekről ezekre vonatkozóan vizsgálatot kérhet, illetve panaszt tehet. A Hibabejelentésnek mindig tartalmaznia kell az eljáró kapcsolattartó személy nevét és az Ügyfél elérhetőségét, melyen keresztül az Ügyfélszolgálat a Hibabejelentésre adott a választ megküldi az Ügyfélnek.

11.3. Ügyfélszolgálat fogadja és rögzíti a Hibabejelentést. Az Ügyfélszolgálat minden, az Előfizetőtől érkezett Hibabejelentést 48 órán belül kivizsgál és az Előfizetőt annak eredményéről írásban, faxon vagy e-mailben a Hibabejelentés beérkezését követő legkésőbb 48 órán belül tájékoztatja arról, hogy

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 óras időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

11.4. Az Ügyfélszolgálat az adatkezelésre vonatkozó szabályok szerint, visszakövethető módon hangrögzítéssel vagy más elektronikus rögzítési módszerrel rögzít minden hibabejelentést, panaszt, hibaelhárító eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedést, amely az Ügyfélszolgálatához érkezik az Ügyféltől az Előfizetői Szerződéseket illetően, valamint minden a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt. Ezeket a rögzített felvételeket legalább 1 (egy) évig meg kell őrizni. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és Hibabejelentésről a Szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon – a 11.4 pontban foglalt kivételtől eltekintve - a bejelentés időpontjától számítva 2 (két) évig köteles megőrizni. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a hibabejelentéssel kapcsolatos hangfelvétel visszahallgatását az Ügyfélszolgálati helyiségben biztosítja. A Hibabejelentéssel kapcsolatos hangfelvétel másolatát az Előfizető kérésére a Szolgáltató 30 (harminc) napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti. Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosít másolatot a Szolgáltató, további másolat esetében a Szolgáltató jogosult díjat felszámítani. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

- 11.5.A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett hibákat kijavítani, amelyeket a hiba behatárolási eljárást követően a hiba okának feltárása után jogosnak vél, feltéve, hogy a hibáért a Szolgáltató a felelős. A hibajavítás egyaránt függ a probléma súlyosságától, és annak helyétől, és attól, hogy azt, az Egyedi Előfizetői Szerződés illetve az abban irányadó SLA (szolgáltatási szint megállapodás) miként szabályozza. Abban az esetben, ha harmadik személy hozzájárulása vagy együttműködése szükséges a hiba elhárításához, (pl. hatóságok, közüzemi szolgáltatók, ingatlan tulajdonosok vagy társszolgáltatók) úgy azzal a hiba elhárítására nyitva álló határidők meghosszabbodnak. A hozzájárulást a Szolgáltató a Hibabejelentéstől számított 48 (negyvennyolc) órán belül megkéri az érintett harmadik személytől. A Szolgáltató a Hibabejelentéstől számított 48 (negyvennyolc) órán belül tájékoztatja az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének az ideje nem számít be a hiba kijavítására a Rendelet 22. § (4) bekezdésében meghatározott határidőbe. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- 11.6.A Szolgáltató a hiba elhárítását követően 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam. Nagy- és Középvállalkozások esetén a Felek a jelen rendelkezéstől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- 11.7.A Szolgáltató a hiba elhárításához kapcsolódó minden adatot megőrizz egy évig.
- 11.8.Ha a hiba az Előfizető érdekkörében lévő okból keletkezett, úgy a Szolgáltató jogosult a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költségeiről és az elvégzett munka díjáról az Előfizető felé számlát kiállítani. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő költséget és a hiba behatárolása, valamint elhatárolása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.
- 11.9.Abban az esetben, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan vagy az előfizetői szerződéses jogviszonnyal kapcsolatban tesz panaszt, úgy a Központi Ügyfélszolgálathoz kell, hogy forduljon. A szóbeli panaszokat azonnal kivizsgálják és, amennyiben az szükséges, biztosítják a megfelelő jogorvoslatot. A Szolgáltató minden írásbeli panaszt 30 napon belül megválaszol. Amennyiben a panasz elutasításra kerül, úgy a Szolgáltató köteles indokolást csatolni a panasz elutasításáról szóló válaszához.
- 11.10. A lejárt számlával kapcsolatos panasz nem hosszabbítja meg annak fizetési határidejét. Amennyiben az Előfizető már befizetett számlával (annak összegével) kapcsolatosan tesz panaszt – ezt a Törvény 143.§ (2) bekezdése az egy éves elévülési időn belül teszi lehetővé – és a panasz jogosnak bizonyul, a Szolgáltató az alaptalanul felszámított összeget az Előfizetőnek visszatéríti.

12. A Felek felelőssége

12.1. A Szolgáltató felelőssége

- 12.1.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés tekintetében a Szolgáltató Szolgáltatással és hálózattal (“Hálózat”) kapcsolatos felelőssége csak a Szolgáltató hálózatára és a Szolgáltató által biztosított eszközökre terjed ki kivéve, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés vagy egy Vég-Vég SLA további különös szabályokat tartalmaz erre vonatkozóan.
- 12.1.2. Az Előfizető berendezéseiben vagy az Előfizető eszközeiben közvetlenül a Szolgáltató gondatlan magatartásából, illetve szándékos kötelezettségszegéséből származó fizikai károsodást kivéve, a Szolgáltató nem felelős az Előfizető adatfile-jainak, programjainak vagy egyéb adatainak megsemmisüléséért, elvesztéséért.
- 12.1.3. A Szolgáltató nem tartozik továbbá felelősséggel az Előfizető felé a Szolgáltatás biztosításának elmaradásáért (i) amennyiben az Előfizető a helyi hozzáférést közvetlenül egy helyi hozzáférést biztosító szolgáltatótól veszi igénybe vagy (ii) ha a Szolgáltató részére harmadik személy nem tud szolgáltatni, vagy a szolgáltatás nyújtását megtagadja, illetve késedelembe esik a Szolgáltatónak nyújtott szolgáltatás terén és a Szolgáltató számára ésszerű áron beszerezhető helyettesítő termék vagy szolgáltatás nem áll rendelkezésre, (iii) ha a Szolgáltató szolgáltatásnyújtása jogi vagy szabályozási korlátozás alá esik.

A Szolgáltató nem felelős az általa nyújtott Szolgáltatáson keresztül továbbított, kapott valamint hozzáférhetővé tett tartalomért és információkért.

12.2. Az Előfizető felelőssége

- 12.2.1. Az Előfizető felel a helyszín biztonságért, így a Szolgáltató nem felelős, ha az Előfizető átviteli berendezéseire és az Előfizető által biztosított eszközökhöz illetéktelen a Szolgáltató érdekkörén kívüli harmadik személy vagy szervezet hozzáfér vagy az Előfizető adataihoz, programjaihoz vagy egyéb információhoz való véltlen vagy jogtalan vagy egyéb módon történt jogosulatlan hozzáférést, azok módosításáért, ellopásáért vagy megsemmisítéséért.
- 12.2.2. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető köteles a jelen ÁSZF-ben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott rendelkezéseket betartani.
- 12.2.3. Az Előfizető kizárólagos felelősséggel tartozik az általa csatlakoztatott végberendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint az okozott károkért. Az Előfizető tartozik felelősséggel a Szolgáltatás igénybevételének és/vagy a berendezés használatának más felhasználónak történt átengedése esetén.

12.3. Vis major

Egyik fél sem vonható felelősségre a jelen ÁSZF-ben és/vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak és ennek körében az Előfizető fizetési kötelezettségének késedelmes vagy hibás teljesítése miatt, amely az adott Fél által előre nem látható és el nem hárítható okból következett be. A Vis major események közé tartoznak, különösen de nem kizárólagosan a következők: természeti katasztrófák, (villámlás, földrengés, hurrikánok, árvizek); háborúk, felkelések, terrorista cselekmények és polgári megmozdulások, a berendezések vagy szolgáltatások harmadik fél beszállítótól való beszerzésének ellehetetlenülése, harmadik személy általi kábelvágás, helyi szolgáltató vagy bármely harmadik személy magatartása, robbantások és tüzek; embargók, sztrájkok, és a munkaügyi viták, belpolitikai viszály, ami kívül esik minden a Felek által ésszerűen kontrollálható helyzettől.

13. Irányadó jog és joghatóság

- 13.1. Jelen ÁSZF-re és az Egyedi Előfizetői Szerződésre a magyar jog irányadó.
- 13.2. Amennyiben a Felek írásban másként nem rendelkeznek, úgy minden, a jelen ÁSZF-ből vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő vitás kérdésben, vagy az ÁSZF vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés megsértésével vagy semmisségével kapcsolatos viták esetén a magyar rendes bíróság jár el.

14. Adatkezelés, adatvédelem

- 14.1. A Szolgáltató az Előfizető adatait a Magyarországon az adatvédelemre vonatkozóan hatályban lévő törvényi rendelkezésekkel és jogszabályokkal összhangban, valamint az Előfizető előzetes írásbeli hozzájárulása alapján kezeli. Az adatkezelés minden esetben az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatban és az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben történik. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a hatályos előírásoknak megfelelően tárolja és kezelje az Előfizető adatait.
- 14.2. A Szolgáltató az általa kezelt adatokat a következőképpen tárolja:
 - a.) elektronikus úton, az adminisztratív és számlázási rendszerekbe rögzítetten;
 - b.) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.
- 14.3. A Törvény szerint, a Szolgáltató által kezelt adatok típusa, az adatkezelés célja, jogcíme és időtartama, különösen az alábbiak:

<i>Adat típus</i>	<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés címe*</i>	<i>Az adatkezelés időtartama</i>
Az előfizető neve és bejelentett székhelye, telephelyei,	a) Számlázás, és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése b) Adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozati szervek, ügyészség, bíróság, illetőleg nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre történő adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat előállítása és megőrzése	KÖTELEZŐ	a.) A Szerződés megszűnésétől számított 1 év (elévülés) b.) A Szerződés megszűnésétől számított 1 év c.) A Szerződés megszűnésétől számított 8 év
Az előfizetői hozzáférési pont helye	a) Számlázás, és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése b) Adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozati szervek, ügyészség, bíróság, illetőleg nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre történő adatszolgáltatás. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat előállítása és megőrzése	KÖTELEZŐ	a.) A Szerződés megszűnésétől számított 1 év (elévülés) b.) A Szerződés megszűnésétől számított 1 év c.) A Szerződés megszűnésétől számított 8 év
Az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér bejegyzett székhelytől)	a) Számlázás, és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése b) Adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozati szervek, ügyészség, bíróság, illetőleg nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre történő adatszolgáltatás.	KÖTELEZŐ	a.) A Szerződés megszűnésétől számított 1 év (elévülés) b.) A Szerződés megszűnésétől számított 1 év

<i>Adat típus</i>	<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés címe*</i>	<i>Az adatkezelés időtartama</i>
Az üzleti előfizetőknél cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási kód, adóazonosító szám, és a bankszámla szám	a) Számlázás, és a kapcsolódó díjak beszedés, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése b) Adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozati szervek, ügyészség, bíróság, illetőleg nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre történő adatszolgáltatás. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat előállítás és megőrzése	KÖTELEZŐ	a.) A Szerződés megszűnésétől számított 1 év (elévülés) b.) A Szerződés megszűnésétől számított 1 év c.) A Szerződés megszűnésétől számított 8 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, mobil telefonszám, fax és levelezési cím):	a.) Számlázás, és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése b.) Az Előfizetői Szerződés teljesítését elősegítő együttműködés és kommunikáció	Egy kapcsolattartásra alkalmas címet KÖTELEZŐ megadni, de több cím megadása ÖNKÉNTES alapú.	A Szerződés megszűnésétől számított 1 év (elévülés)
Az Előfizető azonosításához szükséges e-mail cím, mely az előfizetői állomást azonosítja	Számlázás, és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése	Az internet szolgáltatásokra vonatkozó szerződések esetében: KÖTELEZŐ	A Szerződés megszűnésétől számított 1 év (elévülés)
A számlázással és számla tartozások kiegyenlítésével kapcsolatos adatok	Számlázás, és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ	A Törvény alapján a számlák ellenőrzésére nyitvaálló határidő lejártáig.
Az ügyfélszolgálatokhoz beérkező előfizetői bejelentések (panaszok és hibajelentések) hanganyagai.	A hiba bejelentés, a hiba behatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás során tett intézkedések visszakövetése	KÖTELEZŐ	a.) Hiba bejelentés esetén a hiba elhárítását követő 1 évig b.) Minden más bejelentés esetében: a bejelentés időpontját követő legalább 2 évig

14.4. A Szolgáltató ezen információkat az Előfizetővel való üzleti kapcsolatára tekintettel jogosult használni, továbbá ezen információkat biztosíthatja a cégcsoportjához tartozó egyéb jogi személyek részére; ezek szerződött partnerei, megbízottjai, alvállalkozói és tanácsadói számára, amelyek termékei és szolgáltatásai tekintetében szerződésben állnak vele, hogy termékeit és szolgáltatásait reklámozza, forgalmazza, vagy üzleti tevékenységével összhangban folyamatosan használja, beleértve az Előfizetővel való kommunikációt is (pl. megrendelések feldolgozása, promóciók és piackutatás) A Társaság a személyes adatokat csak a Szolgáltatások nyújtásához szükséges mértékben

vagy az Ügyfél hozzájárulásának megfelelően kezelheti / dolgozhatja fel illetve gyakorolhatja jogait és teljesítheti kötelezettségeit az Ügyféllel szemben. A Társaság által kezelt és feldolgozott személyes adatok a Szolgáltató cégcsoportjának belső rendszereiben és adatbázisaiban tárolt adat.

- 14.5. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével és ezáltal az ÁSZF elfogadásával az Előfizető kijelenti, hogy elfogadja az azokban meghatározott vonatkozó adatvédelmi és biztonsági előírásokat és az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával önkéntes hozzájárulását adja az adatai kezeléséhez és feldolgozásához. Az Előfizető kötelezettsége, hogy az előzőekről megfelelően tájékoztassa a munkavállalóit és a vele jogviszonyban álló más személyeket (azok személyi állományát) és a szükséges hozzájárulásokat megszerezze a vonatkozó alkalmazandó jogszabályoknak megfelelően a munkavállalói és a vele jogviszonyban álló más személyek (személyi állományának) személyes adatainak feldolgozásához.

15. Vegyes rendelkezések

- 15.1. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a Szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, jelen ÁSZF által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:
- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével, postai úton a Szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
 - b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
 - c) egyéb elektronikus hírközlés útján (például: SMS, MMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással.

Ezen értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- (i) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
- (ii) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- (iii) a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

Amennyiben az Előfizető hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben is megküldheti az Előfizető részére.

- 15.2. Amennyiben az ÁSZF vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés bármely rendelkezése érvénytelenné vagy hatálytalanná válik, úgy a Felek az érintett rendelkezéssel azonos, vagy az ahhoz legközelebb álló gazdasági hatást kiváltó jogilag érvényes és kikényszeríthető rendelkezésben állapodnak meg, amely annak helyébe lép.

- 15.3. Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttesen képezi a Szolgáltató és az Előfizető közötti (teljes) megállapodást a Szolgáltatások feltételeit illetően és felülírnak

minden a Felek közötti korábbi, előzetes szóbeli vagy írásbeli megállapodást és ez a megállapodás kizárólag írásban módosítható.

15.4. A jelen ÁSZF magyar és angol nyelven készült. Amennyiben az ÁSZF magyar és angol változata között ellentmondás merül fel, úgy a magyar nyelvű változat az irányadó.