

**Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek**

Verziószám:

9.

Hatálybalépés időpontja:

2019.07.02.

## Tartalomjegyzék

|   |    |
|---|----|
| Értelmező rendelkezések .....   | 3  |
| 1. Általános adatok, elérhetőség.....   | 4  |
| 2. Az Általános Szerződési Feltételek.....  | 5  |
| 3. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok).....   | 5  |
| 4. A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérési módszere.....  | 5  |
| 5. Szünetelések.....  | 6  |
| 6. Korlátozások .....   | 7  |
| 7. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés.....   | 7  |
| 8. Díjak, számlázás, kártérítés, kötbér.....  | 8  |
| 9. Ellenőrzési jog.....   | 10 |
| 10. A Szerződés hatályba lépése, időtartama, felmondása, a szerződésszegés<br>jogkövetkezményei ..... | 10 |
| 11. Átírás.....   | 12 |
| 12. Adatkezelés, adatbiztonság .....  | 13 |
| 14. Vis maior.....  | 14 |
| 15. Bizalmas Információ .....   | 14 |
| 16. A vitás kérdések rendezése .....  | 14 |
| 17. Egyéb rendelkezések.....  | 14 |
| 18. Értesítések .....   | 15 |

## Értelmező rendelkezések

|                        |  |
|------------------------|--|
| "ÁSZF":                | jelenti a jelen általános szerződési feltételeket.   |
| "Előfizető":           | jelenti az Egyedi Szerződésben meghatározott üzleti előfizetőt.  |
| "Egyedi Szerződés":    | jelenti Előfizető és Szolgáltató által a Szolgáltatás(ok) nyújtása céljából megkötött egyedi előfizetői szerződést."Közvetített Szolgáltatás": a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetővel kötött szerződés alapján, a Szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás. |
| "Szerződés":           | jelenti együttesen az ÁSZF-et és az Egyedi Szerződést  |
| "Szolgáltatás":        | jelenti az ÁSZF mellékletét képező Szolgáltatás Leírásban és az Egyedi Szerződésben meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatás(oka)t, amely(ek)et Szolgáltató Előfizetőnek nyújt.  |
| "Szolgáltatási Díj".   | jelenti a Szolgáltatások nyújtásáért az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetendő díjakat.  |
| "Szolgáltatás Leírás": | jelenti az ÁSZF mellékletében meghatározott dokumentumot, amely az egyes Szolgáltatások alapvető paramétereit tartalmazza.   |
| "Szolgáltató":         | jelenti Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft. -t   |

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 A szolgáltató székhelye, neve, postacíme

A szolgáltató cégneve: Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft.

A szolgáltató rövidített cégneve: Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft.

A szolgáltató székhelye: 1083 Budapest, Bókay János utca 36-42

A szolgáltató postacíme: 1083 Budapest, Bókay János utca 36-42

A szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-567072

### 1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

Belföldi elérhetőségek:

Telefon: 1282

E-mail: [ugyfelszolgalat@trafficom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@trafficom.hu)

Fax: (06-1) 455-7185

Levelezési cím: 1093 Budapest, Bókay János utca 36-42

Nemzetközi elérhetőségek:

Telefon: (+36-1) 455-7198

E-mail: [helpdesk@trafficom.hu](mailto:helpdesk@trafficom.hu)

Fax: (+ 36-1) 455-7185

Levelezési cím: Bókay János utca 36-42 H-1083 Budapest, Hungary

Ügyfélszolgálat elérhetőségi ideje: Az év minden napján 24 órában.

### 1.3 Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei:

u.a mint Ügyfélszolgálat (1.2. pont)

### 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe:

<http://www.trafficom.hu>

### 1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Ügyfélszolgálaton és a <http://www.trafficom.hu> internet címen.

## 2. Az Általános Szerződési Feltételek

### 2.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és személyi hatálya:

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: "ÁSZF") elkészítésekor figyelembe vételre került többek között: (i) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet; valamint (ii) a 2003. évi C. törvény - az elektronikus hírközlésről (Eht.).

### 2.2 Tájékoztatás ÁSZF-ről

Az ÁSZF és annak kivonata az 1.2. pontban megjelölt ügyfélszolgálaton és a Szolgáltató [www.trafficom.hu](http://www.trafficom.hu) internetes honlapjának nyitóoldalán könnyen elérhető módon, a szövegben való keresethez biztosítással, ingyenesen megtekinthető, arról másolat kérhető, az internetes honlapról pedig tárolható, megjeleníthető és nyomtatható. A Szolgáltató az ÁSZF-et az Előfizető kifejezett kérése esetén tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában is rendelkezésre bocsátja térítésmentesen.

## 3. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok)

3.1 A Szolgáltató a tulajdonában vagy használatában lévő elektronikus hírközlési hálózat felhasználásával a jelen ÁSZF-ben és az Egyedi Szerződés mellékletében részletesen felsorolt szolgáltatás(oka)t („Szolgáltatás”) nyújtja az Előfizető számára, a Szerződésben meghatározott feltételekkel.

3.2 A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatának lehetőségét, fenntartását, valamint a hibaelhárítást az Egyedi Szerződés teljes időtartama alatt folyamatosan biztosítja, illetve elvégzi. A Szolgáltatást az Előfizető kizárólag saját célra, illetve saját ügyfelei részére nyújtandó elektronikus hírközlési szolgáltatás céljából használhatja.

3.3 A Szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó, az Előfizető által harmadik személyek számára nyújtandó elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásához szükséges hatósági engedélyeket az Előfizető szerzi be.

3.4 A Szolgáltatás nyújtásának előfeltételül szolgáló összeköttetés üzembe helyezésének, műszaki átadásának és mindezek dokumentálásának az érvényes szabványoknak és műszaki előírásoknak megfelelően az Egyedi Szerződésben meghatározott határidőig kell megtörténnie. Az elkészült dokumentáció az Egyedi Szerződés mellékletét képezi, amelyet Felek annak elkészülte után csatolnak az Egyedi Szerződéshez.

3.5 Az Előfizető köteles a Szolgáltatással kapcsolatosan rendelkezésére bocsátott, vagy használatába adott infrastruktúra állagát minden tekintetben megővni és a vagyon védelmét saját költségére maradéktalanul biztosítani. Az ennek elmulasztásából felmerülő kárt az Előfizető köteles viselni.

3.6 Amennyiben a Szolgáltató által az ÁSZF alapján nyújtott Szolgáltatásai részeként az Előfizető részére Közvetített Szolgáltatást is nyújt, úgy a Közvetített Szolgáltatás rendelkezésre állására, elérhetőségére, műszaki paramétereire a Közvetített Szolgáltatásra irányadó általános szerződési feltételekben előírtak vonatkoznak, kivéve, ha a Szolgáltató és az Előfizető által kötött Egyedi Szerződés másként rendelkezik.

3.7 A Szolgáltatással kapcsolatos specifikus paramétereket az Egyedi Szerződés tartalmazza.

## 4. A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérési módszere

4.1 A Szolgáltatás rendelkezésre állás értékét az éves (teljes) üzemidő és a felvett és kijavított hibák hibaelhárítási ideje (a hibajegy megnyitása és lezárása közötti időtartam) összegének különbsége, valamint az éves (teljes) üzemidő hányadosa, szorozva százal határozza meg.

$$\text{Éves rendelkezésre állás} = \frac{\text{Éves üzemidő} - \sum_{x=1}^n \text{Hibaidő}}{\text{Éves üzemidő}} \times 100 [\%]$$

4.2 A rendelkezésre állás számításánál a felek nem veszik figyelembe az alábbi eseteket:

- (a) ha a hibabejelentés nem a Szolgáltató érdekkörében keletkező ok miatt történt;
- (b) ha a hibabejelentés vis maior miatt történt;
- (c) a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt;
- (d) az Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás idejét;
- (e) a tervezett leállás okozta üzemszünet idejét.

## 5. Szünetelések

- 5.1 Előfizető kérésére Szolgáltató szünetelteti a Szolgáltatás nyújtását, amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. A szüneteltetés a teljes futamidő alatt egy alkalommal kérhető, és hossza nem lehet kevesebb 1 (egy) hónapnál és nem haladhatja meg a 6 (hat) hónapot.
- 5.2 Amennyiben a Szolgáltató a szüneteltetett Szolgáltatást határozott idejű szerződés keretében nyújtja Előfizető részére, úgy a Szerződés futamideje a szüneteltetés idejének felével meghosszabbodik.
- 5.3 A szüneteltetés idejére Szolgáltató a normál havi díj 50%-át számlázza ki Előfizető felé.
- 5.4 Amennyiben a Szolgáltatás sajátosságaiból adódóan a szüneteltetés, illetve a visszakapcsolás csak helyszíni intézkedéssel tehető meg, úgy Szolgáltató jogosult egyszeri díjat kiszámlázni.
- 5.5 Előfizető a szüneteltetést írásban kérheti, meghatározva a szüneteltetés kezdeti időpontját. Amennyiben a szüneteltetés kezdeti időpontját Előfizető nem határozza meg, úgy az a bejelentés kézhezvételétől számított harminc napon belül kerül kijelölésre Szolgáltató részéről.
- 5.6 Amennyiben Előfizető megjelöli a szüneteltetés kért kezdőnapját, úgy a szüneteltetés kérését e napot megelőzően minimum 30 nappal meg kell tennie.
- 5.7 Szolgáltató a Szolgáltatáson végzendő előre tervezhető tevékenységek elvégzése céljából a Szolgáltatás rendelkezésre állását jogosult szüneteltetni (üzemszünet). A tervezett üzemszünet idejéről a Szolgáltató legalább 10 nappal előre írásban tájékoztatja az Előfizetőt. A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg az 5 órát. A karbantartási ablakot a Szolgáltató kedden és csütörtökön 00:00 és 05:00 óra között tervezi igénybe venni. A tervezett leállás okozta üzemszünet ideje nem számítandó bele a Szolgáltatás éves rendelkezésre állási mutatóba.
- 5.8 Az Előfizető - legkésőbb 3 munkanappal a tervezett munka megkezdése előtt - rendkívüli esetekben kérheti a tervezett munka elhalasztását. Rendkívülinek azt az esetet kell tekinteni, amelyben az Előfizető - esetleges veszteségeinek megelőzésével - nem tud (vagy adott esetben nem is lehet) felkészülni a Szolgáltatás kiesésére. A tervezett munka halasztásának indoka lehet az Előfizető megfelelően alátámasztott igénye, vagy a munkához szükséges műszaki vagy egyéb (időjárás, katasztrófa, állambiztonság) feltétel nem teljesülése. Minden ilyen esetben Szolgáltató legfeljebb egy alkalommal halasztja el a munkát.
- 5.9 Rendkívüli esetben, jellemzően külső körülményekből adódóan a tervezett leállásokról történő értesítés 10 napnál rövidebb is lehet. Ilyen esetekben a Szolgáltató műszaki szakértői közvetlenül egyeztetnek az Előfizető műszaki személyzetével a tervezett leállás előkészítéséről.

## 6. Korlátozások

- 6.1 A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:
- (a) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését,
  - (b) Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.
- 6.2 Szolgáltató a korlátozás időpontjáról legalább 3 nappal megelőzően értesíti Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.
- 6.3 Szolgáltató a Szolgáltatást újra biztosítja, amennyiben a korlátozás indoka megszűnt. Amennyiben a Szolgáltatás sajátosságából adódóan a korlátozás, illetve annak feloldása csak helyszíni intézkedéssel tehető meg, úgy Szolgáltató jogosult egyszeri díjat kiszámlázni.

## 7. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés

- 7.1 A Szolgáltatást érintő hibák, események bejelentését az Előfizető az 1.2. pontban leírt elérhetőségeken teheti meg.

A bejelentést minden esetben legkésőbb a következő munkanapon faxon, e-mail-en, vagy más igazolható írásos formában is meg kell erősíteni. Az ügyfélszolgálat évi 365/366 napon keresztül, napi 24 órában áll rendelkezésre.

- 7.2 A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- (a) a hibát bejelentő szerv, valamint képviselőjének nevét, telefonszámát, fax számát vagy e-mail címét,
- (b) a Szolgáltatás azonosítóját,
- (c) az észlelt hiba leírását a hiba beazonosításához szükséges módon és részletezettséggel,
- (d) helyszíni bejutás módját és helyszíni kapcsolattartó elérhetőségét.

- 7.3 A Szolgáltató a hibabejelentést a hibajegy számának megadásával az Előfizető részére visszaigazolja. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdí a hibabehatárolást. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. Amennyiben Előfizető és/vagy harmadik személy nem biztosítja a helyszíni bejutást Szolgáltató részére, úgy Szolgáltató mentesül a rendelkezésre állási idő nem teljesítésének és az egyéb hátrányos jogkövetkezmények alól.

- 7.4 Amennyiben a Szolgáltató a hibát kivizsgálta és/vagy elhárította, az Előfizetőt a bejelentés során megadott elérhetőségein lehetőség szerint írásban tájékoztatja. A hibajegyet lezártnak kell tekinteni, amennyiben a Szolgáltató az érdekkörében felmerült hibát elhárította vagy a Szolgáltató megállapította, hogy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel és a fentiekről a Szolgáltató az Előfizető részére a tájékoztatást elküldte. Amennyiben az Előfizető a tájékoztatás során nem érhető el, úgy a hibajegy a sikeres hibaelhárításról szóló tájékoztatás elküldésének időpontjában lezártnak tekinthető.

- 7.5 Az Előfizető részéről tett bejelentések, panaszok kezelése: a Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatással kapcsolatban írásban (levélben, e-mail-ben), telefonon tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a Szolgáltató az ügyfél azonosító bemondásával fogadja el, ez esetben a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, indokolt esetben írásban válaszol.
- 7.6 A 7.1 és 7.2 pont szerint bejelentett hiba elhárítását a Szolgáltató illetékes szakemberei és/vagy alvállalkozói végezhetik el. A Szolgáltató saját feladatkörében biztosítja a Szolgáltatás folyamatos, rendeltetésszerű rendelkezésre állását az Előfizető számára. A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás üzemképtelensége, illetve súlyos, a rendeltetésszerű használatot meggátló meghibásodása esetén a Szolgáltatás üzemképességének visszaállítását, illetőleg a hiba elhárítását – az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezése hiányában - a tudomására jutástól számítva legkésőbb négy órán belül megkezdji és a bejelentéstől számított nyolc órán belül legalább ideiglenesen elhárítja évente az esetek 95 %-ában.
- 7.7 A Szolgáltatáshoz szükséges infrastruktúra erőszakos megrongálásának gyanúja esetén a szerződő Felek kölcsönösen, haladéktalanul értesítik egymást. A Felek a rongálás tényéről jegyzőkönyvet készítenek.
- 7.8 A Szolgáltató az Előfizető által igénybevett Szolgáltatáson a Szolgáltatást érintő vizsgálatokat csak az Előfizető hibabejelentése esetén végezhet, illetve ha az Előfizető ehhez előzetesen hozzájárul.

## **8. Díjak, számlázás, kártérítés, kötbér**

- 8.1 Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vételéért Egyszeri Díjat, illetve Szolgáltatási Díjat fizet. Amennyiben a vonatkozó Egyedi Szerződés Egyszeri Díjat nem tartalmaz, akkor az adott Szolgáltatás tekintetében a Felek eltekintenek annak Előfizető általi megfizetésétől. Az Egyszeri Díj az erre vonatkozó számla kiállítását követő harminc (30) napon belül fizetendő, kivéve, ha az Egyedi Szerződés ettől eltérően rendelkezik. Az Egyszeri Díjra vonatkozó számlát a Szolgáltató a vonatkozó Szolgáltatás nyújtásához szükséges infrastruktúra műszaki átadás-átvételét követően jogosult kiállítani.
- 8.2 A Szolgáltatás megkezdésének feltétele az Egyedi Szerződésben szereplő összeköttetés sikeres műszaki átadás-átvételének napja, melyről a Felek jegyzőkönyvet vesznek fel. Az összeköttetés tervezett átadás-átvételének napját az Egyedi Szerződés tartalmazza.
- 8.3 Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerűen használható Szolgáltatás műszaki átadás-átvételéről készült jegyzőkönyv aláírását annak elküldésétől számított három (3) munkanapon belül bármely okból kifolyólag elmulasztja (ideértve többek között, hogy arra határidőn belül nem reagál, vagy határidőn belül olyan kisebb hibát kifogásol, amely a rendeltetésszerű használatot nem befolyásolja) és a Szolgáltatást rendeltetésszerű, illetve kereskedelmi használatba veszi, akkor a műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírtnak és az Előfizető által elfogadottnak tekintendő a Szolgáltatónak a Szolgáltatás műszaki átadás-átvételére vonatkozó írásbeli jelentése elküldését követő 5. (ötödik) munkanapon.
- 8.4 Amennyiben az Egyedi Szerződés eltérően nem rendelkezik, a tárgyhónapra esedékes Szolgáltatási Díjat a Szolgáltató a tárgyhónap huszadik napjáig számlázza az Előfizetőnek, melyet az Előfizető a számla kiállítását követő harminc (30) napon belül köteles banki átutalás útján kiegyenlíteni. Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőig kifogásolhatja meg.
- 8.5 A Szolgáltatási Díj magában foglalja a Szolgáltatás szerződészerű igénybevételének díját, a hibaelhárítás során a Szolgáltató által biztosított ügyelet díját, valamint a Felek között létrejött



szerződéses jogviszonnyal kapcsolatban felmerült, a Szolgáltató által elvégzett fenntartási, hibaelhárítási, mérési, nyilvántartási és egyéb adminisztratív munkák költségeit is.

- 8.6 Amennyiben a Szolgáltatás határozott időtartamra szól, és az Előfizető azt egyoldalúan jogellenesen megszünteti, vagy a jogviszonyt alaptalanul, szerződésszegésre hivatkozva mondja fel, vagy a Szolgáltatás nyújtása egyéb, az Előfizető érdekkörében felmerült okból kifolyólag szűnik meg a határozott időtartam letelte előtt, illetve a Szolgáltató a Szerződést az ÁSZF 10.5 és 10.6 pontja alapján részben vagy egészben rendkívüli felmondással jogszerűen felmondja, úgy az Egyedi Szerződés hátralévő időtartamára esedékes Szolgáltatási Díjak azonnal, egy összegben esedékessé válnak a Szolgáltató részére.
- 8.7 A Szolgáltatási Díj késedelmes megfizetése esetén a Szolgáltató a késedelem valamennyi napjára a késedelembe eséskor irányadó jegybanki alapkamat másfélszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot jogosult követelni az Előfizetőtől.
- 8.8 A Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjat – hacsak a Felek az Egyedi Szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg – évenként módosítani a fordulónapot megelőző év belföldi átlagos ipari értékesítési árindexének mértékével. A korrekció a Felek további megállapodását nem igényli.
- 8.9 Felek rögzítik, hogy az egymással szemben felmerülő esetleges pénzügyi követeléseik tekintetében kizárólag csak esetenkénti, kifejezett előzetes írásbeli megállapodással van helye beszámításnak.
- 8.10 Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból kifolyólag határidőre nem biztosítja a Szolgáltatás nyújtásának előfeltételéül szolgáló összeköttetést az Egyedi Szerződésben foglalt határidőben és paraméterek szerint, akkor a Szolgáltató a késedelem minden napja után köteles kötbért fizetni az Előfizetőnek. A kötbér mértéke a késedelemmel érintett Szolgáltatás Egyedi Szerződésben meghatározott nettó havi Szolgáltatási Díjának 2%-a / naptári nap. A kötbér maximális összege egy naptári év vonatkozásában a Szerződés teljes időtartama alatt az adott Egyedi Szerződésben meghatározott nettó havi szolgáltatási díj összege. A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem az Előfizetőnek felróható okból, vagy nem a Szolgáltatónak felróható okból következett be, illetve ha a határidő későbbi időpontra történő módosítását az Előfizető kezdeményezte.
- 8.11 A Szolgáltató szavatolja, hogy a Szolgáltatás hibamentes működési ideje nem kevesebb, mint az Egyedi Szerződésben meghatározásra került rendelkezésre állási mutatóban meghatározott hibamentes működési idő. Amennyiben a Szolgáltatás rendelkezésre állása nem éri el az Egyedi Szerződésben megadott értéket, úgy Szolgáltató az érintett Szolgáltatás Szolgáltatási Díjából időarányos visszatérítést adhat. A visszatérítés mértéke a megengedett üzemidő kiesést meghaladó üzemidő kiesés idejére eső arányos nettó Szolgáltatási Díj háromszorosa, de havonta maximum a nettó havi Szolgáltatási Díj 15%-a, míg évente a naptári évre vetített nettó havi szolgáltatási díj 10%-a.
- 8.12 A Szolgáltató által fizetendő összes visszatérítés és kötbérfizetési kötelezettség egy naptári évre vetítve nem haladja meg az adott naptári év nettó Szolgáltatási Díjának 20 %-át.
- 8.13 A Szolgáltató az alábbi feltételek együttes fennállása esetén tartozik felelősséggel: a szerződésszegő magatartás vagy szerződésen kívüli károkozás (i) ellenőrzési körén belül merült fel, (ii) objektíve előre látható volt és (iii) elvárható volt a Szolgáltatótól, hogy a szerződésszegést vagy a szerződésen kívüli károkozást elkerülje, vagy annak következményeit elhárítsa. Amennyiben a fenti (i)-(iii) esetek bármelyike nem áll fenn, akkor Szolgáltatót nem terheli felelősség az adott szerződésszegés és/vagy szerződésen kívüli károkozás vonatkozásában.

8.14 Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

## 9. Ellenőrzési jog

9.1 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás szerződés szerű igénybe vételét és rendeltetés szerű használatát bármikor ellenőrizni, az Előfizető előzetes értesítése mellett.

## 10. A Szerződés hatályba lépése, időtartama, felmondása, a szerződés szegés jogkövetkezményei

10.1 A Szerződés a Felek aláírásának napján lép hatályba, és az Egyedi Szerződésben meghatározott határideig tart. Amennyiben a Felek a Szerződést határozott időtartamra kötötték, úgy a határozott időtartam alatt a Felek nem jogosultak a Szerződést sem részben, sem egészben rendes felmondással megszüntetni. Amennyiben a Szolgáltatások nyújtása a határozott időtartam lejártá előtt bármilyen okból kifolyólag ellehetetlenül, így különösen, de nem kizárólag, ha a Szolgáltatások nyújtásához szükséges bérlemények rendelkezésre állása megszűnik, úgy a Szolgáltató jogosult az Egyedi Szerződést bármely hátrányos jogkövetkezmény nélkül minimum 3 hónapos felmondási határidővel felmondani. A Szerződés részben történő felmondásának minősül az az eset, ha a Szerződésnek több Szolgáltatás is a tárgya, és a felmondás csak egyes Szolgáltatás(ok)ra vonatkozik.

10.2 Amennyiben a Szolgáltatás határozatlan időtartamú, úgy mindkét fél 3 (három) hónapos felmondási idővel jogosult a Szolgáltatást írásban rendes felmondással felmondani.

10.3 Amennyiben a Szerződést a Felek határozott időtartamra kötötték és a határozott időtartam lejártát megelőző 15 (tizenöt) napon belül az Előfizető írásban nem tesz ellentétes tartalmú jognyilatkozatot, vagy a határozott időtartam lejártá után az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi és a Szolgáltató ez ellen a lejáratot követő 15 (tizenöt) napon belül nem tiltakozik, úgy a jogviszony határozatlan időtartamúvá alakul át. Az ily módon határozatlan időtartamúvá vált Szerződést a Felek 1 (egy) hónapos felmondási idővel jogosultak írásban felmondani.

10.4 Az Előfizető a Szerződést a Szolgáltató súlyos szerződés szegése esetén jogosult azonnali hatállyal írásban felmondani. Súlyos szerződés szegésnek minősülnek a Szolgáltató oldaláról az alábbi esetek:

- (a) a Szolgáltató az Egyedi Szerződésben meghatározott, illetve a Felek által közös megállapodással későbbi időpontra módosított üzembe helyezési (létesítési) határidő tekintetében számára felróható okból harminc (30) napot meghaladó késedelembe esik;
- (b) a Szolgáltató a Szolgáltatás rendeltetés szerű használatát meggátoló súlyos hibát a 7.6 pontban vállalt határidőn belül nem hárítja el, kivéve, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy a hibaelhárítás késedelme az ő érdekkörén kívül eső körülmény miatt következett be;
- (c) a kötbér mértéke elérte az ÁSZF-ben meghatározott éves kötbérmaximumot;
- (d) A ténylegesen számított éves rendelkezésre állási mutató az Egyedi Szerződésben meghatározott rendkívüli felmondási okot kiváltó érték alá süllyed.

10.5 A Szolgáltató a Szerződés Előfizető általi megszegése esetén a Szerződést az Eht. 134. § (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- (a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetés szerű működését, és az Előfizető ezt a szerződés szegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg;

- (b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze (ideértve különösen ha a Szolgáltatónak az ÁSZF 9. pontjában meghatározott ellenőrzési jogát az Előfizető akadályozza vagy az Előfizető a Szolgáltatót vagy annak alvállalkozóját a Szolgáltatás karbantartásában, felújításában zavarja vagy akadályozza, illetőleg az Előfizető a Szolgáltatásban végzett bármilyen tevékenységéhez elmulaszt előzetesen szakfelügyeletet kérni a Szolgáltatótól), és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg vagy;
- (c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (például ha az Előfizető neki felróható módon a Szolgáltatásban kárt, vagy üzemkiesést okoz, továbbá a Szolgáltatónak a Szolgáltatás felhasználásával végzett szolgáltatását, valamint más jogszerű használó jogainak érvényesítését lehetetlenné teszi vagy veszélyezteti).

10.6 A Szolgáltató a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amennyiben az Előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat az első fizetési felszólítás elküldését legalább tizenöt (15) nappal követő második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 8 napon belül sem egyenlítette ki maradéktalanul. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer (10.000) forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer (10.000) forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

10.7 A Szolgáltató a Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben a Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a Szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

10.8 Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- (a) a felmondás indokát,
- (b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- (c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását az Eht. 134. § (4) bekezdésben foglaltakról.

10.9 Amennyiben a Felek között több hatályos Szerződés áll, illetve állt fenn, és az Előfizető bármelyik Szerződés tekintetében a jelen ÁSZF 10.5 és 10.6. pontjában meghatározott szerződésszegést követ el, úgy a Szolgáltató jogosult valamennyi Szerződés szerint nyújtandó Szolgáltatását szüneteltetni vagy arányos mértékben korlátozni mindaddig, amíg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben bármelyik Szerződésből eredően lejárt tartozása áll fenn. A Szolgáltatás szüneteltetésének maximális időtartama 60 nap. Amennyiben a 60 napos szüneteltetés elteltét követően az Előfizetőnek bármely Szerződés tekintetében fennáll még tartozása, akkor a Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással felmondani választása szerint vagy csak a tartozással érintett

Szerződés(eke)t, vagy az Előfizetővel megkötött összes Szerződést, és a felmondásból eredő valamennyi költségét és kárát követelni. A Szolgáltatás szüneteltetése nem érinti a Szolgáltató egyéb olyan jogait, amelyet az Előfizető szerződésszegésére alapozottan gyakorolhat.

- 10.10** A Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén, illetve a Szolgáltató egyéb szerződésszegő magatartásából származó károk esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott közvetlen károk megtérítéséért tartozik felelősséggel. Szolgáltató felelősségét kifejezetten kizárja, és nem felel az elmaradt hasznóból, a közvetett és következményes károkból, az adatvesztésből, adatbázis megsérüléséből és az egyéb, hasonló természetű igények tekintetében. A közvetlen károk megtérítésének maximális mértéke a Szerződés teljes időtartama alatt bekövetkezett valamennyi károk tekintetében összesen nem haladhatja meg a Szerződés alapján fizetett vagy fizetendő Egyszeri Díj és Szolgáltatási Díj együttes összegének ötven (50) százalékát. Egy naptári évben bekövetkezett károk esetén a kártérítés maximális mértéke pedig nem haladhatja meg az adott naptári évben fizetett vagy fizetendő Egyszeri Díj és Szolgáltatási Díj együttes összegének ötven (50) százalékát. A kártérítési kötelezettség korlátozása a Szolgáltatások, illetve ellenszolgáltatások mértékének meghatározásakor figyelembe vételre került.
- 10.11** A Szerződésből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el. Az elévülés kezdetét a késedelem vagy a hibás teljesítés, illetve a kár bekövetkezésétől kell számítani.
- 10.12** Amennyiben a határozott idejű Szerződést az Előfizető a Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatt rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal, vagy vis maior - melynek időtartama meghaladja a 60 napot - miatt jogszerűen mondja fel, úgy a Szolgáltató a felmondás kézhezvételét követő 15 napon belül köteles az Előfizető részére visszafizetni az Egyszeri Díjnak az Egyedi Szerződésből hátralévő időtartamára időarányosan esedékes részét, feltéve, hogy az Előfizető a felmondás napjáig esedékes Szolgáltatási Díjat a Szolgáltató számára előzetesen megfizette.
- 10.13** Az Előfizető ez esetben ugyanakkor köteles a felmondás napjáig esedékes Szolgáltatási Díjat a Szolgáltató számláján feltüntetett fizetési határidőig megfizetni. Határozatlan futamidejű Szerződés esetén a Szolgáltatót nem terheli Egyszeri Díj visszatérítési kötelezettség.

## **11. Átírás**

- 11.1** Az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás miatt bekövetkező változás esetén, Előfizető által írásban benyújtott kérés alapján, Szolgáltató módosítja az Egyedi Szerződést.
- 11.2** Az átírás a bejelentéstől számított 15 munkanapon belül történik meg.
- 11.3** Az átírási igény bejelentés az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmazza:
- A Szolgáltatás adatai (Szolgáltatás azonosító, végpontok címei)
  - Átadó, átvevő adatai (név, cím, adószám, cégjegyzékszám)
  - Átadó, átvevő nyilatkozata az átadás-átvételről, cégszerűen aláírva, vagy a jogutódlást (átalakulás, egyesülés, szétválás) igazoló eredeti vagy közjegyző/ ügyvéd által hitelesített dokumentumok
- 11.4** Az átírást Szolgáltató az alábbi esetekben hajtja végre:
- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé az előírt fizetési határidőben teljesíti.
  - Abban az esetben, ha a jogi személy átadó előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvevő előfizető az átadó előfizetőnek az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozóan az átírás

időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.

- Határozott idejű szerződés esetén átvevő előfizető vállalja, hogy amennyiben a szolgáltatást a futamidő előtt mondja fel, úgy az átadó előfizető által az átadásig igénybevett kedvezményeket is megfizeti.

11.5 Átírás esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép.

11.6 Az átírást a Szolgáltató nem számít fel költséget.

## 12. Adatkezelés, adatbiztonság

12.1 A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A Szolgáltató előfizetői adatok kezelését csak az Európai Unió 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: "GDPR"), a 2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény figyelembevételével végez. Az Előfizető a jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi és önkéntesen, félreérthetetlenül és határozottan, a megfelelő tájékoztatás birtokában hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által az adott szolgáltatás igénylése, illetve igénybevétele során rendelkezésre bocsátott személyes adatait a hatályos jogszabályoknak megfelelően kezelje. A Szolgáltató a személyes adatokat a Szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben és terjedelemben, a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kötelezettségek teljesítése és a Szolgáltatás igénybevételének esetleges nyilvántartása céljából használja fel. A felek egyetértenek abban, hogy az adatkezelés jogalapja a jelen Szerződés teljesítése. A Szolgáltató a személyes adatokat a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban igénybe vett megbízottjainak (pl. alvállalkozók, IT szolgáltatók), valamint az illetékes hatóságoknak kiadhatja, amennyiben jogszabály azt előírja, illetve ha Szolgáltató bizonyos tevékenységekhez harmadik személy megbízottakat, mint adatfeldolgozókat kíván igénybe venni. Ilyen esetekben Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az általa bevont adatfeldolgozók is minden tekintetben a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően végezzék adatfeldolgozó tevékenységeiket. A személyes adatokhoz kizárólag a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos ügyeket intéző személyek és a vonatkozó technikai és személyzeti feladatokat végző személyek férhetnek hozzá. A Szolgáltató a személyes adatokat az adott Szolgáltatások nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos esetleges követeléseknek a vonatkozó jogszabályokban vagy szerződésekben meghatározott elévülési idejéig tárolja. Az elektronikus formátumban (pl. e-mailben) átadott személyes adatokról a Szolgáltató biztonsági mentési eljárása részeként másolatot készíthet, és ha a másolat nem semmisíthető meg, vagy nem szolgáltatható vissza, a Szolgáltató vállalja, hogy a másolatokhoz nem fér hozzá és nem használja fel azt követően, hogy az adatkezelés megszűnik. Az Előfizető a személyes adatainak a 2011. évi CXII. törvény hatálya alá tartozó kezelésével kapcsolatban jogait és jogorvoslati lehetőségeit a fenti jogszabály 14-25. §-ai, valamint a GDPR vonatkozó szakaszai szerint gyakorolhatja. A Szolgáltató időről időre kapcsolatba léphet az Előfizetőnél a Szolgáltatásokkal kapcsolatos bizonyos kommunikációkkal vagy üzenetekkel, például Szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentésekkel, felügyeleti üzenetekkel stb. Az ilyen kommunikáció a Szolgáltatások nyújtásával összefüggésben kerül elküldésre, az Előfizető nem kapcsolhatja ki a fogadását. Előfizető az adatkezelésekkel kapcsolatban Szolgáltató fenti elérhetőségein tájékozódhat.

## 13. Átruházás

13.1 Egyik Fél sem ruházhatja át a Szerződés alapján fennálló kötelezettségeit a másik fél írásos hozzájárulása nélkül. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a teljesítés során alvállalkozót megbízni. A Szolgáltató ebben az esetben alvállalkozója munkájáért ugyanúgy felel, mintha a tevékenységet maga végezné.

13.2 Az Előfizető a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem jogosult a Szolgáltatást bármilyen módon és jogcímen harmadik fél részére átengedni.. A Szolgáltató az átengedéshez történő hozzájárulását ésszerű indok nélkül nem tagadhatja meg.

## **14. Vis maior**

14.1 A vis maior olyan, a Felek akaratától, cselekedeteitől, személyétől függetlenül bekövetkező elháríthatatlan cselekmény, mint például háború, terrorcselekmény, polgári felkelés, természeti katasztrófa, nemzetbiztonsági vagy polgári védelmi intézkedés, harmadik fél által okozott rongálás vagy más elháríthatatlan sürgősségi helyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a vállalt kötelezettség teljesítését. A Felek a vis maior keretébe sorolják bármely közműszolgáltató olyan intézkedését, eljárását, amelynek eredményeként a használat biztosítása objektív akadályba ütközik.

14.2 A vis maior körülmények mentesítik a Feleket az ÁSZF, valamint a Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett Felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében, mindaddig, amíg a szóban forgó esemény fennáll.

14.3 A Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés részükre fel nem róható, illetve nem megfelelő teljesítést eredményező, az érdekkörükön kívül bekövetkező változásairól haladéktalanul értesítik egymást. A megváltozott körülmények következményeinek elhárítása érdekében a Felek ésszerűen és indokoltan együttműködve járnak el. A vis maior által érintett Felek kötelesek írásban azonnal értesíteni egymást a vis maior esemény kezdetéről és végéről.

14.4 A Felek egyetértenek abban, hogy a vis maior önmagában nem mentesíti az azt bejelentő Felet a Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

## **15. Bizalmas Információ**

15.1 A Felek vállalják, hogy a Szerződésre vonatkozó minden információt üzleti titokként, bizalmasan kezelnek és vállalják, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek annak érdekében, hogy a Szerződés megkötésében részt vett személyek e titoktartási kötelezettségnek eleget tegyenek. A Szerződés tartalmáról egyik Fél sem adhat ki semmilyen információt a másik Fél előzetes írásbeli engedélye nélkül. A Szerződés adminisztrációjával, a Felek üzleti jelentési kötelezettségével összefüggő, az Előfizető vagy Szolgáltató saját vállalatcsoportján belüli adatszolgáltatás nem minősül a titoktartási kötelezettség megsértésének.

## **16. A vitás kérdések rendezése**

16.1 A Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződésből eredő és azzal kapcsolatos közöttük felmerülő valamennyi vitás kérdést egymás között közvetlenül, békés úton kísérelnek meg rendezni. Amennyiben a vitás kérdések rendezése ilyen módon ésszerű, rövid időn belül nem történik meg, a Felek alávetik magukat a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választott Bíróság kizárólagos illetékességének, amely saját eljárási szabályai alapján a Felekre nézve kötelező és végleges határozatot hoz. A Választott Bíróság eljárásának nyelve a magyar.

## **17. Egyéb rendelkezések**

17.1 Amennyiben eltérés van az Egyedi Szerződés és a jelen ÁSZF rendelkezései között, akkor a Szolgáltatás nyújtására az Egyedi Szerződés rendelkezései alkalmazandók elsősorban. A Szolgáltatás Leírás és a Egyedi Szerződés rendelkezései közötti esetleges eltérés esetén pedig az Egyedi Szerződésben foglaltak az irányadóak.

- 17.2 Előfizető a Szerződés aláírásával felhatalmazza a Szolgáltatót, hogy a Szolgáltató által harmadik személyek részére kiadásra kerülő referencia listában feltüntesse az Előfizetővel fennálló, illetve fennállt jogviszonyát.
- 17.3 Szolgáltató a Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatásokat kizárólag előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 4. §-ban definiált üzleti előfizetőknek nyújtja.
- 17.4 A jelen ÁSZF 2 (kettő) eredeti példányban készült, melyből az Előfizetőt 1 (egy), a Szolgáltatót 1 (egy) példány illeti meg.
- 18. Értesítések**
- 18.1 A Szolgáltató jogait és kötelezettségeit illetően a Szolgáltató ügyvezetése, illetve az általa írásban meghatalmazott személy jogosult eljárni.
- 18.2 Az értesítések és a dokumentumok nyelve a magyar.
- 18.3 A Feleknek a Szerződés megkötésével, módosításával és megszüntetésével kapcsolatban egymáshoz intézett értesítései akkor tekinthetők megfelelően teljesítettnek, ha azt a másik Félnek a Szerződésben meghatározott értesítési címére írásban - levélútján - küldték meg. Az értesítések ajánlott levél esetében a postára adás napját követő 5. napon tekintendők megérkezettnek. Vitás esetekben a feladónak a kézbesítést igazolnia kell.