

## **Általános Szerződési Feltételek - Axfone Hungary Kft. Elektronikus kommunikációs szolgáltatások**

### **1. Bevezető rendelkezések**

- 1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek dokumentum (továbbiakban: ÁSZF) határozza meg azon feltételeket, amelyek alapján az Axfone Hungary Kft. elektronikus kommunikációs és egyéb hozzá kapcsolódó szolgáltatásokat kínálhat ügyfelei számára.
- 1.2. Ezen ÁSZF minden kínált elektronikus hírközlő szolgáltatás esetén a szerződések szerves részét képezi (továbbiakban: „Megállapodás”), amely a Szolgáltató és az Előfizető között köttetik, amennyiben a felek kölcsönösen nem egyeztek meg másban.

### **2. A feltételek részletei**

A következő feltételek a szerződésre és minden egyéb dokumentumra vonatkoznak, jelentésük a következő:

- 2.1. A kapcsolattartó személyt a Szerződő Fél határozza meg. Ezen személy, aki biztosítja az információk áramlását a két fél között a Megállapodásban rögzítettek szerint. Ezen Megállapodás értelmében a kapcsolattartó jogosult eljárni a szolgáltatáskínálattal kapcsolatos ügyekben, olyan módon intézni azokat, hogy eleget tegyenek a megfelelő minőségbeli követelményeknek és a kínált szolgáltatások körének.
- 2.2. A meghatalmazott képviselő, az a személy, aki a megkötött Megállapodás megváltoztatása során jogosult eljárni. A meghatalmazott fél személye a szerződésben meghatározott. Abban az esetben, ha máshogy nem határoznak, a kapcsolattartó az a személy, aki a Kereskedelmi Törvény törvénye értelmében cselekvésre jogosult. A felek meghatalmazott személyei élettársuk, vagy azon személyek, akikhez a szolgáltató előfizetői állomást regisztrált.
- 2.3. A Szolgáltatás leírás egy olyan dokumentum, mely tartalmazza a szolgáltatások definícióját és azok különböző feltételeit. Szolgáltató váltás esetén a szolgáltatás leírása is változik. Az új szolgáltatás lecseréli a régi szolgáltatás leírással kapcsolatos feltételeket, kivéve abban az esetben, ha az új szolgáltatás leírásában másképpen nem határoznak.
- 2.4. A szolgáltató, az Axfone Hungary Kft., melynek bejegyzett irodája Magyarországon az 1069 Budapest, Andrássy út 79. címen található (Adószám: 24298162-2-42). A szolgáltató egyben az operátor szerepét is betölti, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jogszabályai értelmében.
- 2.5. A szolgáltató egy operátor, aki közvetlen hozzáférést biztosít elektronikus kommunikációs hálózatokhoz.
- 2.6. A reklamáció/panasz az egyik fél azon törekvését jelenti, fizetési ügyek rendezését illetően is, mikor a szolgáltatások hibás vagy helytelen végrehajtása esetén bejelentés történik.
- 2.7. A szolgáltatás jelentése alapján olyan elektronikus hírközlési lehetőségek nyújtása a Szolgáltató által az Előfizetőnek, melyek a Megállapodás és / vagy technikai előírások szerint szabályozottak. A szolgáltatások alatt egyéb tételek is szerepelhetnek, a Kereskedelmi Törvényben foglaltak szerint.
- 2.8. A Megállapodás az elektronikus kommunikációs szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos, amely egy Szolgáltató és egy Előfizető között köttetik, a Szolgáltató ezeket a hírközlő szolgáltatásokat az Előfizetőnek kínálja.
- 2.9. Szerződő félnek a Szolgáltató és / vagy az Előfizető minősül.
- 2.10. A Technikai leírás egy olyan dokumentum, amelyben a szolgáltatás ellátással kapcsolatos különlegesen fontos műszaki követelmények, a szolgáltatások mértéke és egyéb meghatározott információk szerepelnek.
- 2.11. Elektronikus hírközlő hálózatnak, azon nyilvános elektronikus hálózatok minősülnek melyeket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jogszabályai meghatároznak.

- 2.12. Az Előfizető egy jogi vagy magánszemély, akinek a szolgáltatásokat nyújtják, ez a terminológus egyaránt helyettesíthető a felhasználó, ügyfél és ajánlattevő kifejezések bármelyikével.
- 2.13. Az előfizetői állomás műszaki felszerelések egy halmaza, beleértve a vonal és a hálózat végpontjának csatlakoztatását, a szolgáltatáshoz való hozzáférés érdekében.
- 2.14. A weblap egyik almenüjében található megrendelőlap kitöltésével az Előfizető vagy annak meghatalmazott képviselője egyaránt kezdeményezheti a szolgáltatás megrendelését szerződéses formában.
- 2.15. A Szolgáltató üzemelteti és elérhetővé teszi a weblapot, ahol a felhasználó távoli hozzáférés segítségével bármikor tájékozódhat a jelenleg felajánlott szolgáltatásokról, szerződésekkel kapcsolatos dokumentumokról és azok módosításairól.
- 2.16. Az Ügyfélszolgálat egy speciális ága a Szolgáltatónak, melynek feladata a szolgáltatások megrendelésének elfogadása, információs és technikai támogatás biztosítása és a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok fogadása.
- 2.17. Az érvényes szabályozások a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elektronikus hírközlési jogszabályzatában találhatóak meg.
- 2.18. A műszaki berendezések olyan berendezések, amelyek főként elektronikus hírközlési feladatokat látnak el. Ezeket a Szolgáltató teszi elérhetővé az Előfizető számára, akire, vagy átruházzák a jogot, vagy bérlő az.

### **3. A szolgáltatás és annak hatályai**

- 3.1. A szolgáltatás kifejezés nyilvánosan elérhető elektronikus kommunikációs szolgáltatásokat és egyéb hozzá kapcsolódó szolgáltatásokat jelent, amiket a Szolgáltató nyújt a Megállapodás értelmében. A szolgáltatásparaméterek a Megállapodásban szerepelnek, a Szolgáltatás leírásban vagy a technikai specifikációkban. A szolgáltatások műszaki felszereléseket is magukba foglalhatnak, amennyiben erről nem született más megállapodás. Egy adott szerződés esetében a szolgáltatás feltételei a Megállapodásban vagy a Technikai specifikációkban (Szolgáltatás leírás) kerülnek rögzítésre.
- 3.2. A Szolgáltató ajánlata a következőket jelenti:
  - hangszolgáltatások a publikus elektronikus kommunikációs hálózaton keresztül
  - egyéb és kapcsolódó szolgáltatások, telefonhívások típusa, a hatályos törvények és a felek közötti megállapodás szerint
- 3.3. A Szolgáltató lehetőségei szerint tartja fenn a szolgáltatáspalette megváltoztatásának jogát. Ezen lehetőségek a saját technikai háttér, más operátorokkal kötött szerződések és piaci igények szerint alakulnak, valamint a hatályos szabályzások és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jogszabályainak megfelelnek.

### **4. A Megállapodás megkötése, időtartamának módosítása és felmondása**

- 4.1. A Megállapodás megköthető az Előfizető és a Szolgáltató között írásban a Szolgáltató elektronikus űrlapjának kitöltésével vagy szóban egy telefonos egyeztetés során. A Megállapodás a felek meghatalmazottjainak egyetértésekor lép hatályba, például a szerződés aláírásakor, a Szolgáltató webes űrlapjának kitöltésének megerősítésekor, vagy az Előfizető végleges telefonos megerősítésével.
- 4.2. A Megállapodás meghatározatlan időre szól.
- 4.3. A Megállapodás felmondható a felek kölcsönös egyetértése esetén.
- 4.4. A Szolgáltató egyoldalúan felmondhatja a felek írásos Megállapodását, bármilyen okkal, vagy ok nélkül, három hónapos felmondási idővel az Előfizető értesítésének időpontját követő hónap első napjától számítva.
- 4.5. Az Előfizetőnek jogában áll felmondania a Megállapodást vagy egy adott szolgáltatást bármilyen okból, vagy ok nélkül. A felmondási idő 30 naptári nap, amelynek kezdete a Szolgáltató értesítését követő hónap első napjától van számítva. A Megállapodás felmondása esetén az Előfizető nem köteles

megtéríteni az ÁSZF 4.14-es pontjában szereplő költségeket, valamint nem terheli semmilyen felelősség.

- 4.6. A Megállapodás vagy különböző szolgáltatások felmondása a 4.5-ös pontban leírtaknak megfelelően kell történnie, azt egy meghatalmazott személynek kell benyújtania és a következő információkat kell tartalmaznia. Egyértelműnek kell lennie, hogy ki és milyen értesítést kézbesített, értesítési közleményeket (ezek a következők: cégnév vagy név és vezetéknév, lakóhely vagy telephely címe, születési dátum, előfizető száma, felmondani kívánt szerződés száma, és telefonszám), minden egyéb esetben az értesítés érvénytelen és figyelmen kívül lesz hagyva. Az előző mondatban megemlítették a Megállapodás és egyes szolgáltatások felmondására, vagy bármilyen egyéb jogi lépésre, ami a szerződés felmondására irányul, egyaránt vonatkozik.
- 4.7. Az Előfizető, a Szolgáltató értesítése után, azonnali hatállyal felmondhatja a Megállapodást vagy különböző szolgáltatásokat, a következő esetekben:
  - 4.7.1. Ha a Szolgáltató úgy találja, hogy technikai okok miatt nem lehet a szolgáltatást működtetni.
  - 4.7.2. Ismételt vagy súlyos megsértése az ÁSZF-nek a Szolgáltató által, amiről az Előfizető értesítést is küld.
  - 4.7.3. A Szolgáltató ismételten kárt okozott az Előfizető tulajdonában.
- 4.8. A Szolgáltató az Előfizető értesítése után azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést vagy külön szolgáltatásokat a következő esetekben:
  - 4.8.1. Ismételt vagy súlyos szerződésfeltételek megszegése esetén, az Előfizető által.
  - 4.8.2. A szolgáltatások általános díjfizetésének ismételt késedelme vagy nem fizetése esetén. Az ismételt késedelem a számla fizetésének egymást követő legalább 2 alkalommal történő határidő utáni fizetését jelenti. Az ismételt nem fizetés legalább 3 nem fizetett számlának a meglétét jelenti.
  - 4.8.3. Ha alapos gyanú merül fel arra, hogy az Előfizető visszaél az elektronikus kommunikációs hálózattal, vagy a szolgáltatások használata közben kötelező jogszabályokat sért, vagy jó erkölcsbe ütköző tevékenységet folytat különösen azzal, ha támogat vagy lehetővé tesz illegális tevékenységeket, esetleg a többi Előfizető szolgáltatásainak, a Szolgáltató hálózatának vagy más hálózatoknak, megfelelő működését akadályozza, vagy rossz szándékú, zaklató hívásokat intéz más Előfizetőkhez.
  - 4.8.4. A szolgáltatás létrehozása vagy módosítása technikai okok miatt nem lehetséges, vagy, az Előfizető a szolgáltatás beállításakor, módosításakor, hibaelhárításakor a Megállapodással ellentétben nem működik kellően együtt a Szolgáltatóval.
  - 4.8.5. Az Előfizető a szükséges információkat nem bocsátja rendelkezésre a Megállapodás megkötésekor, módosításakor, vagy a különböző szolgáltatások esetén.
- 4.9. Amennyiben az Előfizető olyan magánszemély, aki a Megállapodás aláírásakor nem üzleti okokból írja alá a szerződést, és a Megállapodás vagy egyéni szolgáltatás szerződés a cég területén kívül, nem hivatalos vállalati személlyel köttetik meg, az Előfizetőnek joga van, felbontani a Megállapodást, vagy visszamondani a szolgáltatást a szerződéskötés utáni 14 napon belül, attól függetlenül, hogy a szolgáltatás már működik vagy sem, vagy egy hónapon belül, ha a szolgáltatásnyújtás még mindig nem aktív. Az előző mondat szerinti visszalépési jog nem illeti meg az Előfizetőt, akkor, ha kifejezett személyes találkozó történik a Megállapodás megkötésére, a vállalat egy hivatalos képviselőjével. A szerződés felbontása a Szolgáltató által meghatározott módon írásos formában történik, annak központi címére küldve. Ebben az esetben az Előfizetőnek állnia kell az aktív szolgáltatások addigi költségeit. A szerződés felmondásának módja ezen ÁSZF-ben szereplő 4.5-ös pont feltételeinek megfelelően kell történnie, ellenkező esetben a szerződésbontás érvénytelen és nem lesz figyelembe véve. A Szolgáltató egyedi esetekben elfogadhatja a másik

fél szerződésbontását még, akkor is, ha az nem tesz eleget a 4.5-ös pontban leírtaknak. Az Előfizetőnek ebben az esetben fizetnie kell a 4.14-es pontban szereplő költségeket, valamint az aktív szolgáltatások addigi költségeit is.

- 4.10. Amennyiben az Előfizető egy vállalkozó a Kereskedelmi Törvény megfelelő jogszabályainak értelmében, valamint a Megállapodás távoli kommunikáció során történt (webes űrlap vagy telefon), akkor felmondhatja a szerződést vagy különböző szolgáltatásokat, az adókedvezményt tartalmazó számla megérkezése utáni 14 napon belül. A felmondásról való értesítést írott formátumban a határidőn belül kell eljuttatnia. Azonban, ha ez több mint két héttel később történik meg, akkor az Előfizetőnek köteles megtérítenie a 4.14-es pontban lévő költségeket, a nyújtott szolgáltatások már fizetendő árával együtt.
- 4.11. Mindkét fél felmondhatja a Megállapodást a másik félnek küldött értesítés kézhezvétele után azonnali hatállyal, ha a másik fél csődeljárás alatt van, vagy a csődeljárás alá vonás kérvényezését elutasították, vagy eszközhiány lépett fel, vagy adósságrendezés folyamatát kellett megindítani, vagy végrehajtási eljárás alatt van. A Szolgáltatónak azonnal fel kell mondania a szerződést, ha az Előfizető vállalata felszámolás alatt van.
- 4.12. Abban az esetben, ha az Előfizető értesíti a Szolgáltatót a Megállapodás egyoldalú felmondásáról, vagy a különböző szolgáltatások megszüntetéséről (lemondás), a Szolgáltatónak nem kötelessége erre a jogi lépésre reagálnia. Csak akkor kell a Szolgáltatónak értesítenie az Előfizetőt, ha a szerződésbontási kérelem nem az ÁSZF-ben meghatározottak szerint történt, mert a vonatkozó törvények és rendelkezéseknek nem egyértelműek, vagy érthetetlenek voltak.
- 4.14. A felmondáskor, különösen a szolgáltatás létrehozása vagy megkezdése előtt, vagy Szolgáltató váltás esetén, az Előfizetőnek kötelessége megtérítenie a Szolgáltató által már elvégzett munkát és azokat a feladatokat, amellyel a szolgáltatás létrehozása, módosítása, vagy lemondása járt. Ebbe beleértendők az eredeti szerződés szerinti szolgáltatások fenntartásának költségei, és az esetleges eszköz eltávolítási folyamat költségeit.
- 4.15. A Megállapodás lejártnak tekinthető, ha az Előfizető és a Szolgáltató egyazon szolgáltatásokra, ugyanazon telefonos elérhetőséggel köt új szerződést, onnantól számítva, hogy az új szolgáltatás életbe lépett.
- 4.16. Ha az Előfizető akármilyen okból szándékosan keresztezi a Megállapodás létrejöttét, különösen akkor, ha valamiért saját oldalán szándékosan nem hagyja, hogy a Szolgáltató létrehozza, vagy módosítsa az adott szolgáltatást a Polgári Törvénykönyv szerint, a szerződés ugyanúgy érvényes, mintha ez a késleltetés nem lett volna a szolgáltatás elindításakor vagy módosításakor.

## **5. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

5.1. A Szolgáltató jogosult:

- 5.1.1. Az Előfizetőktől elkérni a Megállapodás kiállításához szükséges adatokat.
- 5.1.2. Egyoldalúan megváltoztathatja az ÁSZF-et, specifikációkat, szolgáltatás leírásokat és az árlistákat. Ezekről a változtatásokról e-mailben vagy a honlapon tájékoztatja az Előfizetőket.
- 5.1.3. Megváltoztathatja az előfizetői állomások számát az esetlegesen felmerülő technikai okok miatt az Előfizető beleegyezése nélkül, akkor, ha szükséges a szolgáltatások megfelelő ellátásakor az Előfizetőt előzetesen értesíti a technikai okokról vagy az illetékes adminisztrációs hatóságtól származó, szám vagy szám tervezet megváltoztatásáról, hatályos törvények vagy más egyéb szabályozások megléte esetén.
- 5.1.4. Nem köteles elfogadni az Előfizető által igényelt szerződésváltoztatásokat, különösen akkor, ha az technikai okokból nem lehetséges, vagy ha az Előfizető megpróbálja megkerülni a Megállapodásban lévő bizonyos rendelkezések feltételeit.
- 5.1.5. Nem köteles létrehozni a szolgáltatást vagy módosításokat

végrehajtani az Előfizető kérésére, ha az Előfizető szándékosan nem valós személyes adatokat adott meg, vagy rendszeresen késve fizet, vagy rendszeresen hibát vét a fizetéskor, vagy rendszeresen megsérti az ÁSZF-et.

- 5.1.6. Áthelyezheti, vagy átalakíthatja az előfizetői állomást a Megállapodásban és az ÁSZF-ben foglaltak és a hozzá tartozó mellékletek szerint, akkor, ha az nem ellenkezik a Szolgáltató jogos érdekeivel és a szolgáltatások új helyszínével. A Szolgáltatónak megvan a joga, ahhoz, hogy díjat igényeljen az előfizetői állomás áthelyezéséért vagy átalakításáért, amennyiben ellenkező értelmű írásos megállapodás nem létezik.
- 5.2. A Szolgáltató vállalja:
  - 5.2.1. Létrehozza és fenntartja a Megállapodásban és mellékleteiben meghatározott módon a szolgáltatást.
  - 5.2.2. Lehetővé teszi, hogy az Előfizetők megismerjék az aktuális ÁSZF-et, szolgáltatás leírást és árlistát.
  - 5.2.3. Tájékoztatja az Előfizetőket a Megállapodás változásairól, az általános piaci feltételek, árlisták, és a panasztétel folyamatát, legalább 1 hónappal a változtatás megtörténte előtt elektronikus formában (e-mailben vagy a Szolgáltató honlapján).
  - 5.2.4. Az Előfizetőt nem érintő változások esetén, mint például az általános piaci feltételek, árlisták, vagy szolgáltatás leírások változásakor, a Szolgáltatónak elektronikus formában (e-mail, Szolgáltató honlap) értesítenie kell az Előfizetőt legalább 7 nappal a változások megtörténte előtt. Mindkét fél egyetért abban, hogy a megváltozott dokumentumok nem lehetnek rossz hatással az Előfizetőt érintő ÁSZF-re és a Megállapodás szerinti időtartammal lépnek érvénybe.
  - 5.2.5. Mindkét fél egyetértése esetén az Előfizető által igényelt szerződésmódosítást vagy technikai specifikáció változtatást végrehajtja a megegyezett határidőn belül.
  - 5.2.6. Azonnal orvosolja a Szolgáltató a saját oldalán, a szolgáltatások esetén felmerülő hiányosságokat és hibákat. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató megszüntetheti a felek által részben vagy egészben okozott hibákat. A felek minden esetben saját költségére és a megállapodás szerint térítik meg a károkat. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azon hibákért és károkat, amelyek a technikai eszközein vagy a kommunikációs hálózatán kívülről eredeztethetőek.
  - 5.2.7. Olyan műszaki és működési állapotban tartja fenn az elektronikus hírközlő hálózat műszaki felszerelését és infrastruktúráját, ami az ÁSZF-ben szereplő feltételeknek, a Megállapodásban meghatározottaknak, és az aktuális jogszabályoknak egyaránt megfelelő szolgáltatást képesek nyújtani.
  - 5.2.8. Tájékoztatja az előfizetőket azon korlátozásokról, leállításokról, változtatásokról vagy szabálytalanságokról, melyek előre ismertek.

## **6. Az Előfizető jogai és kötelezettségei**

- 6.1. Önnek joga van a következőkre:
  - 6.1.1. A szolgáltatás használatára a Megállapodás és a hatályos jogszabályok szerint.
  - 6.1.2. Tárgyalni a Megállapodás feltételeinek módosításáról.
  - 6.1.3. Az Ügyfélszolgálat megkeresésére kérésekkel és hozzászólásokkal.
  - 6.1.4. Panasztételre a szolgáltatások választékával, minőségével és áraival kapcsolatban.
- 6.2. Az Előfizető vállalja:
  - 6.2.1. A Megállapodásban foglalt árak szerint megfelelően és időben téríti a szolgáltatások költségeit.
  - 6.2.2. Az eszköz, amivel csatlakozik a Szolgáltató műszaki felszereléséhez, tehát amivel a Szolgáltató eszközéhez hozzáfér, rendelkezik biztonsági

tanúsítvánnyal és megfelel a Magyarországon szükséges előírásoknak, valamint képes a szolgáltatások vételére. Az Előfizető felelős azon műszaki eszközeinek állapotáért, amelyek a szolgáltatást nyújtják a Szolgáltató oldalán, beleértve a beállítási paramétereket.

- 6.2.3. Kompenzálja a Szolgáltató kárát vagy veszteségét, abban az esetben, ha az általa használt eszköz nem elfogadott a hatályos törvények és szabályozások értelmében.
- 6.2.4. Megtéríti a Szolgáltató felé azokat a büntetéseket és szankciókat, amiket illegális tevékenység miatt a szolgáltató adminisztratív vagy jogi testülete rótt ki az Előfizetőre. Ezen tevékenységek esetén a térítési kötelezettség akkor érvényes, ha azért az Előfizető vagy annak egy harmadik személye felel.
- 6.2.5. Nem használja a szolgáltató hálózatát semmilyen jogtalan, vagy jó erkölcsöt megsértő tevékenységre.
- 6.2.6. Nem hajt végre olyan módosításokat, melyek az elektronikus kommunikációs hálózat működésének biztonságát veszélyeztetik.
- 6.2.7. Időben értesíti a Szolgáltatót a rendszerén elvégzendő szükséges javításokról. Ha megszegi ezt a kötelezettségét, akkor a Szolgáltató nem felel az Előfizető oldalán felmerülő károkért.
- 6.2.8. A Szolgáltatónak haladéktalanul köteles bejelenteni minden ismert tényről, ami kedvezőtlenül befolyásolhatja a szolgáltatásnyújtást.
- 6.2.9. Írásban kell értesítenie a Szolgáltatót a Megállapodás szerint lényeges, azonosításhoz használt adatok változásáról. A változás életbelépése előtti 14 napon belül, ezt meg kell tenni, különben minden emiatt felmerülő probléma, vagy kár esetén az Előfizető tartozik felelősséggel.
- 6.2.10. Nem ruházza át jogait és kötelezettségeit a Szolgáltató beleegyezése nélkül egy harmadik félnek.
- 6.2.11. Komoly indok esetén engedélyezi a Szolgáltató számára a hozzáférést az előfizetői állomásokhoz, berendezésekhez, telepített rendszerekhez (például meghibásodáskor esetleges berendezés csere alkalmával, karbantartáskor, stb.). Valamint a Szolgáltató hozzáférhet azon helyiségekhez, ahol a szolgáltatások nyújtása történik, szolgáltatáslétrehozás, módosítás vagy törlés esetében.
- 6.2.12. Megfelelő hozzáértéssel kezeli a használt műszaki felszereléseket, az esetleges lopást azonnal jelenti a rendőrségen a szükséges eljárás érdekében, valamint a berendezésekben keletkezett kár esetén rögtön értesíti a Szolgáltatót.
- 6.2.13. Biztosítja a szükséges kooperációt a Szolgáltatóval az építési és szerelési munkák előkészítésekor, berendezések telepítése, módosítása vagy eltávolítása során, vagy bármilyen egyéb tevékenység esetében, ami a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódik. A kommunikáció az írásos Megállapodás értelmében az eszköz tulajdonosa és az épület belső vezetékezésének tulajdonosa között zajlik. Ilyen folyamatok a projekt végrehajtásakor az építési és szerelési munkákkal kapcsolatos. Biztosítani kell minden dokumentumot, ami a projekt dokumentációjának elkészültéhez, valamint minden szükséges engedély megszerzéséhez kell.
- 6.2.14. Bizalmasan kezeli a Megállapodással kapcsolatos összes tényről, melyekről általános esetben, titokban maradnak, ezek nyilvánosságra hozatalához a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges.
- 6.2.15. Saját költségén állja a helyiség és egyéb feltételek meglétét és fenntartását, a Szolgáltató által biztosított berendezések működtetésének érdekében. Ezen feltételeknek való megfelelés állandó érvényű a Szolgáltató szolgáltatásainak használatakor.
- 6.2.16. Nem hajt végre módosításokat a műszaki berendezések telepítésben, konfigurációjában, a helyszíni és a fizikai elrendezésben a Szolgáltató jelenléte vagy írásos beleegyezése nélkül. Az Előfizetőnek kötelessége

megelőzni azt, hogy jogosulatlan személyek hozzáférjenek ezekhez a műszaki berendezésekhez.

- 6.2.17. Nem nyújthat szolgáltatást harmadik félnek, abban az esetben, ha ezt nem engedélyezte a közigazgatási hatóság és a Szolgáltató, írásbeli hozzájárulásával.
  - 6.2.18. A Szolgáltató felé járó szolgáltatásköltségeket megtéríti, melyek az Előfizető igénye szerint lettek létrehozva vagy módosítva, vagy ha a Megállapodás felbontását kezdeményezte, mielőtt a szolgáltatás elindult volna.
  - 6.2.19. Írásos nyilatkozatban értesíti a Szolgáltatót a szolgáltatás előfizetői állomásaival kapcsolatban, ha arra a Szolgáltatónak szüksége van a biztonságos szolgáltatásnyújtás érdekében.
  - 6.2.20. A Szolgáltató védjegyeit csak annak kifejezett egyetértésével használhatja, kizárólag a szolgáltatások használatával kapcsolatos témában, olyan módon, hogy az nincs negatív hatással a Szolgáltató jó hírnevére és összhangban van a vonatkozó jogszabályi előírásokkal.
- 6.3. A Megállapodás megszűnésekor az Előfizetőnek azonnal és sértetlenül kell visszajuttatnia a Szolgáltató szolgáltatásainak működtetéséhez köthető berendezéseit és egyéb tárgyi vagy nem tárgyi tulajdonát. Az Előfizető lehetővé teszi a helyszínhez való hozzáférést, ahol a Szolgáltató műszaki berendezéseit és egyéb tulajdonát begyűjtheti. Ha a Szolgáltató felszereléseinek vagy bármilyen egyéb tulajdonának részei a Megállapodás megszűnte után nem kerülnek, vagy nem sértetlenül kerülnek vissza a tulajdonoshoz, az Előfizető köteles a berendezés (vagy egyéb termék) értékének megfelelő összeget kifizetnie. A kártérítéshez való jog (az eszközök hibátlan visszavétele) nem minősül szerződéses büntetésnek.

## **7. Árak és fizetési feltételek**

- 7.1. A szolgáltatások árai a Megállapodásban és/vagy az Árlistán megtalálhatóak. Az árak elérhetőek a Szolgáltató értékesítési pontjain és weboldalán.
- 7.2. Néhány szolgáltatás esetében, különösen igaz ez a nyilvános telefonszolgáltatásokra, a Szolgáltató állja a szolgáltatás árát, de legalább 120 forintot Áfával együtt. Ha a havi fizetés több mint 120 forint Áfával együtt, akkor, ezen rendelkezés nem vonatkozik az Előfizetőre.
- 7.3. Az Előfizető köteles kifizetnie a számlát, még akkor is, ha magát a szolgáltatást más vette igénybe, nem közvetlenül az Előfizető személyesen. A szolgáltatások illetéktelen használata esetén, az Előfizetőnek egészen addig a dátumig ki kell fizetnie a szolgáltatás díját, amíg a Szolgáltató egy írásos kérelem útján nem kap értesítést a sérelemről, ennek hatására leállítva a szolgáltatást. A Szolgáltató, amint lehetséges elérhetetlenné teszi a szolgáltatást, az értesítés utáni 24 órán belül.
- 7.4. Ha a szolgáltatásokban változás történik, akkor a megváltozott szolgáltatás árát a változás dátumától számítva számlázza ki a Szolgáltató.
- 7.5. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan megváltoztatni a szolgáltatások felépítését és árát egyaránt, különösen a szolgáltatásnyújtás emelkedő költségeinek következtében (például hozzáférési vonalak ára, nemzetközi kapcsolatok, átmenő hívásdíjak és hívásvégződtetési díjak, szolgáltatásterjesztési díjak) az állami hatóságok döntéseinek megfelelően eljárva. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult visszamenőlegesen megváltoztatni a Megállapodás szerint nyújtott szolgáltatások körét, vagy a szolgáltatásdíjak növelésével kompenzálni a felmerülő költségeket. Az árak megváltoztatásáról a Szolgáltatónak értesítenie kell az Előfizetőket és a weboldalon is nyilvánosan fel kell tüntetni a változást.
- 7.6. Hacsak a Megállapodás másképpen nem rendelkezik, a szolgáltatások fenntartásának elszámolási időszaka hónapokban van megadva. Ha a számla végösszege a szolgáltatás elszámolási időszakában eléri a 300 Ft-ot, a

- Szolgáltató meghosszabbíthatja a számlázási időszakot legfeljebb 90 napra.
- 7.7. Amennyiben a Megállapodás másképpen nem rendelkezik, a szolgáltatások kredites formában elérhetőek. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy az Előfizetőnek fel kell tölteni az egyenlegét az aktivációhoz. A bejövő hívások ezután lesznek elérhetőek a kreditszámtól függetlenül, kimenő hívásokat viszont csak akkor lehet kezdeményezni, ha arra van megfelelő mennyiségű kredit az egyenlegen, az éppen aktuális árlistának megfelelően.
- 7.8. A Megállapodás aláírásával beleegyeznek, hogy a szolgáltatások számlázása elektronikus formában lesz megoldva. A Szolgáltatónak joga van egy adódokumentumra (számlára) jegyezni az összes szolgáltatás és egy harmadik fél szolgáltatásainak árát.
- 7.9. A Szolgáltatónak fennáll a joga, hogy korlátozza a szolgáltatás elérhetőségét az aktív hozzáférhetőség megakadályozásával, abban az esetben, ha az Előfizető nem fizeti ki a szolgáltatás árát, vagy nem teljesíti a Megállapodásban foglalt feltételeket és, ezek kijavítását elhagyja a türelmi időszakon belül.
- 7.10. A Szolgáltatónak fennáll a joga, arra hogy előzetes fizetést, vagy az árlistában meghatározott összeget kérje az Előfizetőtől. Előleg igényelhető akkor, ha az előfizetői állomás vagy az Előfizető otthoni címe Csehországon kívül helyezkedik el, a Megállapodás a Szolgáltató engedélyével egy harmadik személyre lett átruházva, az Előfizető folytatólagosan nem tartja a fizetési kötelezettségét, az Előfizető tulajdona végrehajtási eljárás alatt van, vagy likviditási gondjai vannak, az Előfizető pénzzel vagy bizonyos kötelezettségek teljesítésével tartozik a Szolgáltatónak. Az előleg összegét alapvetően úgy határozzák meg, hogy annak értéke fedezze az Előfizető által éppen használt szolgáltatás következő három hónapjának üzemeltetési költségét. Az előleget a szolgáltatás leállítása utáni 15 napon belül kell a Szolgáltatónak eljuttatni. A Szolgáltató az előleget felhasználhatja a másik féltől kért díjak fizetésére, mint a költségek fedezésére nyújtott szolgáltatások díját, és a fizetetlen szerződéses jellegű büntetések elszámolását.
- 7.11. Az Előfizető beleegyeznek, hogy a Szolgáltatónak joga van a megfelelő érték szerinti kamatot kérni a kései fizetésért.
- 7.12. A Szolgáltató jogosult arra, hogy behajtsa az Előfizetővel a késedelmes szolgáltatásfizetéseket, és hogy számlát küldjön a kapcsolódó költségekről, amik a küldött emlékeztetők és egyéb behajtások alkalmával keletkeztek. Alapesetben az Előfizetőnek a Megállapodásban szereplő kamatnak megfelelően kell térítenie az elmaradt fizetéseket, ami 0,1% további költséget jelent minden határidőn felüli napot számolva. A Szolgáltatónak joga van kártérítési igényrel fordulnia a késedellel rendelkező Előfizetőhöz, ami a késedelmes fizetés kamatát nem érinti. Az Előfizetőnek minden egyes írásbeli fizetésre való felszólításra a díj térítésével kell reagálnia az árlistán feltüntetett összeg szerint, amennyiben ez az árlistán nem lett másképp meghatározva.
- 7.13. A Szolgáltatónak fennáll a joga, hogy az Előfizető szolgáltatásainak árát egy harmadik féllel hajtassa be, amennyiben késésben van a díj térítésével. Az Előfizető beleegyeznek, hogy a Szolgáltató által meghatalmazott harmadik személlyel végzi a szükséges tárgyalásokat.

## **8. Panasztétel**

- 8.1. Az Előfizető jogosult a megfelelő szolgáltatás színvonalra, szolgáltatás minőségre és az ezek alapján kialakított árszintre. A panaszokat a felmerülésük utána azonnal, vagy legkésőbb két hónapon belül meg kell tenni, például a szolgáltatás számlájának a megérkezése miatt, vagy a hibás szolgáltatásnyújtás miatt, ellenkező esetben a panasztétel jogi alapja elévül. A díjszabásokról tett panaszok esetén, nincs mód a halasztásra, az Előfizetőnek kötelessége fizetnie a szolgáltatását az éppen aktuális számlán meghatározott határidő szerint.
- 8.2. A panaszt benyújthatja az Előfizető által írásban felhatalmazott személy, a



fél jogos örököse, annak törvényes képviselője, vagy egy Előfizető által jog szerint felhatalmazott személy.

- 8.3. Az az Előfizető, aki a Kereskedelmi Törvény szerint nem minősül vállalkozónak, panaszt nyújthat be írásban, levélben, e-mailben (support@axfone.hu), telefonon (06-1/808-8888), vagy személyesen a cég Ügyfélszolgálati Központjában.
- 8.4. Az az Előfizető, aki a Kereskedelmi Törvény szerint vállalkozónak minősül, panaszt nyújthat be írásban, levélben, e-mailben (support@axfone.hu), telefonon (06-1/808-8888), vagy személyesen a cég Ügyfélszolgálati Központjában.
- 8.5. A panaszokat késedelem nélkül tanácsos benyújtani, a panaszos körülmény keletkezése utáni egy hónapon belül. Amennyiben külföldi hatóságokkal való konzultációra is szükség volt két hónapon belül is elfogadható a panasz benyújtás.
- 8.6. Abban az esetben, ha a panasszal kapcsolatosan az Előfizető javára születik döntés, akkor jogosult az árkülönbség visszatérítésére. A megfelelő összeg vissza lesz térítve az Előfizetőnek, csökkentve a következő havi számla befizetendő díját, vagy más formában legkésőbb a panaszos döntés utáni egy hónapon belül. Az Előfizető további panaszait a Szolgáltató késedelem nélkül a probléma bonyolultságát figyelembe véve a legrövidebb idő alatt jár el, nem később, mint két hónapon belül.
- 8.7. Abban az esetben, ha a panasszal kapcsolatban az Előfizető javára születik döntés, a Szolgáltató a szolgáltatás leállási dátumának megfelelő összegben csökkenti az árat. Amikor a szóban forgó árról beszélünk, akkor mindig havi 30 nappal számolunk, hacsak a Megállapodás feltételei máshogyan nem rendelkeznek. A szolgáltatásnyújtás szünetelésének maximális hossza, a Szolgáltató felé történő hiba bejelentésétől számított napok száma.
- 8.8. Amennyiben egy bejelentés az aktuális hónap 25. napja után érkezik be, akkor a kompenzáció a következő időszakban kerül elszámolásra.

## **9. Felelősség és károk**

- 9.1. A Szolgáltatónak nem kötelessége az Előfizetőt kártalanítani, beleértve az elveszett bevételt, ami a szolgáltatásnyújtás megszakadásából adódott. A Szolgáltató továbbá nem vállal felelősséget a vis maior esetek okozta károkért.
- 9.2. A Szolgáltató egyedül azokért az Előfizető tulajdonában keletkezett károkért felel, melyek esetében a Szolgáltató hibázott, kivétel akkor, ha a hatályos törvények máshogyan nem rendelkeznek. A Szolgáltatónak kötelessége kifizetni a panasz beadás után meghatározott kár nagyságának megfelelő összeget, ami maximálisan egymillió-kétszázézer forintot jelent (1.200.000,- Ft). Ha nem történt panasztétel, vagy a kártérítési összeg mértéke elenyésző, a Szolgáltató ingyenes szolgáltatásokat ajánlhat fel az Előfizetőnek kompenzáció gyanánt a kár mértékének megfelelően. Csak abban az esetben történik a kompenzáció pénz formájában, ha azt a Megállapodás lejártá után biztosítja a Szolgáltató.
- 9.3. Abban az esetben, ha műszaki vagy üzemeltetési problémák miatt a szolgáltatásnyújtás minősége csökken vagy leáll, a Megállapodás értelmében a Szolgáltatónak azonnal meg kell szüntetnie a hibákat és arányosan csökkentenie kell a szolgáltatás árát. A Szolgáltatónak nem kötelessége kompenzációt fizetnie a szolgáltatásnyújtás közben történt hibákért, vagy leállásért.
- 9.4. A Szolgáltató nem felelős a nem megfelelően számlázott, hibás szolgáltatásért, vagy szolgáltatásnyújtásért, abban az esetben ha az Előfizető nem teszi meg a 8.1-es pontban szereplő lépéseket.
- 9.5. A Szolgáltató nem felelős olyan más szolgáltatók vagy operátorok cselekedeteiért, akik az Előfizetőt összekapcsolják a Szolgáltatóval.
- 9.6. Az Előfizető felelős más jogainak, vagy a Megállapodásban szereplő kötelezettségek, megsértése okozta károkért. Különösen akkor igaz ez, ha a Szolgáltató tulajdonában történt károkozás, amely az Előfizetőt terheli, vagy ha

az Előfizető nem akadályozta meg egy harmadik fél által okozott káreseményt, kivéve, ha ez alól a felelősség alól kizárják a hatályos törvények az Előfizetőt. Az Előfizetőnek károkozás esetén, az értesítés után azonnal, fizetnie kell a Szolgáltatónak a kárnak megfelelő összeget.

- 9.7. Az Előfizető felelős egy harmadik fél által a Szolgáltatónak okozott károkért, aki szándékosan vagy gondatlanságból lehetővé tette a Szolgáltatás használatát.

## **10. A szolgáltatások korlátai**

- 10.1. A Szolgáltatónak meg van a joga, a szolgáltatások korlátozására vagy törlésére a következő esetekben:
- 10.1.1. az elektronikus kommunikációs eszközök karbantartásakor vagy javításakor,
  - 10.1.2. a hatályos törvények által meghatározott krízis szituáció esetén,
  - 10.1.3. egyéb főbb műszaki és működésbeli problémák esetén, amik a megfelelő szolgáltatásnyújtást lehetetlenné teszik,
  - 10.1.4. arra vonatkozó jogos feltételezés esetén, mikor az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos hatályos törvényeket, vagy a szerződésben foglaltakat szegte meg,
  - 10.1.5. előre nem látható, elháríthatatlan körülmények esetén (vis maior),
  - 10.1.6. az Előfizető vagy bármely harmadik személy általi Szolgáltatásokkal való visszaélés, vagy visszaélés gyanúja esetén,
  - 10.1.7. az Előfizető fizetési késedelemmel rendelkezik, és / vagy nem tesz eleget egyéb jelen ÁSZF-ben szereplő feltételeknek, vagy nem pótolta a fizetést a fizetési kérelem kézhez kapását követő hét napon belül.
- 10.2. A fenti szolgáltatás korlátozási vagy megszakítási okok megszűnése esetén a Szolgáltatónak azonnal működésbe kell helyeznie a szolgáltatásokat.
- 10.3. A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás díját az Előfizetőtől változatlanul igényelnie, ez a kérelem nincs hatással a fenti szolgáltatáskorlátozási okok fennállására.

## **11. Különleges rendelkezések**

- 11.1. A nyilvános telefonszolgáltatások vagy hasonló szolgáltatások esetén, a Megállapodás határozza meg a feltételeket az Előfizetői állomás létrehozásával, továbbításával, áthelyezésével és átalakításával kapcsolatban, beleértve a szállítást és a Szolgáltató telefonszámának használatakor, valamint az Előfizető által hívott terminál összekapcsolásakor felmerülő Szolgáltató által elvárt kötelezettségeket, műszaki és működési feltételek függvényében elektronikus kommunikációs hálózatok és nyilvános összeköttetésben álló kommunikációs hálózatok esetén.

## **12. Számhordozhatóság és korlátozás**

- 12.1. A telefonszámok hordozhatóságát és a kiválasztott szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja az Előfizető által használt elektronikus kommunikációs hálózatnak, a csatlakoztatott eszköz műszaki jellemzőinek és a hatályos törvényeknek megfelelően. A telefonszám átvitele nem befolyásolja a Megállapodásban foglaltakat, mint például a Megállapodás szerinti egyéb kötelezettségeket az Előfizető és a Szolgáltató között, különösen az Előfizető szolgáltatás fizetésére vonatkozó kötelezettsége esetében.
- 12.2. Az Előfizető írásos kérésére a Szolgáltató blokkolhatja a kimenő hívásokat egyes telefonszámok esetén, ha az nem eredményez problémákat más elektronikus kommunikációs hálózat esetében.

### **13. Információk, regisztrációs adatok és titoktartási kötelezettség**

- 13.1. Az Előfizető beleegyezést ad a Szolgáltatónak, vagy meghatalmazott képviselőinek, személyes adatainak adminisztrációjára, feldolgozására és tárolására a hatályos szabályozások betartásával, a személyi adatvédelem törvényeinek és az elektronikus kommunikációs rendelkezésekben foglaltaknak megfelelően. Ez a beleegyezés érvényes a szolgáltatás igénybevétel végétől számított három éves időtartamra. Az Előfizető megerősíti, hogy minden általa megadott információ pontos és a valóságnak megfelelő, valamint elismeri, hogy jelen volt a megegyezéskor, a Megállapodást tartalmazó minden fenti jogról és kötelezettségről tájékoztatva lett és azokat megértette. Az Előfizetőnek meg van a joga a Megállapodásról tárgyalnia a Szolgáltatóval, egy írott levelet a Szolgáltató címére küldve (ez a jog abban az esetben nem érvényes, ha a személyes adatok kezelése nem felel meg az érvényes jogszabályok által meghatározott kötelezettségeknek).
- 13.2. Az Előfizető beleegyezik, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálati központjának operátorával, vagy más alkalmazottjával, esetleg annak szerződéses partnerével történő hívásokat megfigyelhetik vagy rögzíthetik, a szolgáltatások belső kezelése, javítása és a Szolgáltató legitim érdekeinek érvényesülése érdekében. Az Előfizető továbbá beleegyezik, hogy a telefonhívást a Szolgáltató rögzíti és a szükséges ideig eltárolja.
- 13.3. Az Előfizető hozzájárul elektronikus elérhetőségével az üzleti kommunikáció terjesztéséhez a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hatályos jogszabályainak megfelelően. Az üzleti kommunikáció nem tartalmaz műszaki, működési és a Megállapodásban és mellékleteiben lévő információkat. Az Előfizetőnek ezen kívül meg van a joga hozzá, hogy megtagadja további üzleti témájú üzenetek fogadását.

### **14. Publikus telefonszolgáltatások előfizetői listája, telefonszám információk**

- 14.1. Az Előfizető beleegyezhet, hogy személyes adatait a Szolgáltató vagy az operátor feldolgozza, tárolja, és azt a telefonkönyvhöz továbbítja. Ezeket az adatokat a Szolgáltató különböző szolgáltatásokból eredő indokokból is felhasználhatja, például nyilvántartó katalógusszolgáltatást működtetőknek. Ezen adatok továbbítása csak az Előfizető előzetes beleegyezésével lehetséges.
- 14.2. A Szolgáltató térítésmentesen az Előfizető kérésre módosíthatja, törölheti vagy a következő évi telefonkönyvből eltávolíthatja telefonszámát.

### **15. Záró rendelkezések**

- 15.1. A felek hozzájárulnak, hogy a szolgáltatással járó dokumentumokat és üzeneteket írásban postán, e-mailben, vagy fax segítségével egymáshoz eljuttatják, amennyiben erről másképpen nem rendelkeztek. A megérkezés bizonyítéka a címzett vagy annak alkalmazottjának írásos megerősítése, a címzettnek kötelessége megerősítenie a dokumentumok megérkezését faxon, vagy elektronikus úton levelező szerver tanúsítvánnyal a feladó által küldött, a címzettnek szánt levélre hivatkozva.
- 15.2. A postán küldött dokumentumoknak a számlán szereplő határidőig kell megérkezniük, ha ez a dátum nincs megnevezve, akkor azt a megérkezés utáni három napon belül kell megtenni. A dokumentum akkor számít megérkezettnek, amikor azt eltárolták egy postahivatalban és azt a hivatalhoz megérkezéstől számított hét napon belül átvette a címzett. Fax és elektronikus levél esetén akkor érkezett meg az irat, amikor az bizonyíthatóan fel lett adva.
- 15.3. Az Előfizető teljes hozzájárulásával a Megállapodásban foglalt jogokat és a kötelezettségeket átadhatja egy harmadik félnek – az új szolgáltatónak.
- 15.4. Minden a Megállapodásból eredő jogi kötelezettség esetén a Kereskedelmi törvénynek megfelelően kell eljárni, beleértve az Elektronikus Kommunikáció hatályos jogszabályait a Szolgáltató és az Előfizető között a Magyar

Telekommunikációs Iroda által szabályozva. Abban az esetben, ha a bíróság rendelkezik joghatósággal a térségben, akkor a Szolgáltató joghatósági kerületén belül történik az eljárás.

- 15.5. Az alább felsorolt dokumentumok rendelkezéseinek konfliktusa esetében a következő prioritási sorrend érvényes:
  - 15.5.1. A megállapodás módosításai, újabbtól a régebbiig
  - 15.5.2. Szerződés elektronikus hírközlő szolgáltatásokról
  - 15.5.3. Előírások
  - 15.5.4. Műszaki szolgáltatások (a Megállapodás alapján)
  - 15.5.5. Szolgáltatás leírása (ha létezik)
  - 15.5.6. Árlista
- 15.6. A hatóságok által kezdeményezett jogi változások és döntések értelmében, a Megállapodás vagy annak mellékleteinek rendelkezéseit érvénytelenné tevő esetekben, az ellentmondás ténye a Megállapodás többi részét nem befolyásolja. A felek késedelem nélkül megállapodnak, ha szükséges, az érvénytelen rendelkezések módosításában.
- 15.7. Ezen Általános Szerződési Feltételek érvényüket veszítik a legújabb ÁSZF érvényességre jutásakor. Az érvényes és aktuális ÁSZF elérhető a Szolgáltató regisztrált irodájában, értékesítési pontjában és a Szolgáltató weboldalán.
- 15.8. Amennyiben a Megállapodás dokumentumai egy külföldi nyelven szerepelnek, a meghatározó verzió mindig a cseh változat.
- 15.9. A Megállapodás elfogadása (egy webes űrlap aláírásával, telefonos beleegyezéssel), az Előfizető megerősíti, hogy a Megállapodás és annak mellékletei számára ismertek és az ezekben leírt feltételeknek megfelelően együttműködik a továbbiakban.
- 15.10. Ezen Általános Szerződési Feltételek 2012.07.01 dátummal lépett érvénybe.