

# **IP-telekom**

## **Általános Szerződési Feltételek**

**Ügyfélszolgálat elérhetősége:**

**Név: IP-telekom Kft.**

**Cím: 2089 Telki Legelődombi út 53. (keddi napokon 10-12 óráig)**

**Telefon: 26/500-392 (munka napokon 8-16 óráig)**

**E-mail cím: [ugyfelszolgalat@ip-telekom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ip-telekom.hu)**

# **Általános Szerződési Feltételek**

## **1. A Szerződés időtartama**

### Határozatlan időtartam esetén:

Határozatlan időtartamra kötött Szerződést az Ügyfél jogosult bármikor, indokolási kötelezettség nélkül 8 (nyolc) napos felmondási idővel felmondani.

### Határozott időtartam esetén:

A szerződés a SZOLGÁLTATÁSI ÖSSZESÍTŐBEN meghatározott időtartamra kötődik. Ezen idő alatt az Ügyfél nem mondhatja fel a szerződést, kötelezően igénybe veszi a szolgáltatást és annak számlával igazolt díját minden hónapban határidőre megfizeti. Amennyiben az Ügyfél mégis felmondja a szerződést, akkor 50.000 Ft+ÁFA (azaz ötezer forint plusz ÁFA) kötbért köteles fizetni vezérszámonként az Ügyféli "A" számok melléklet szerint.

A Szerződést az Ügyfél a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Ügyfél előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató a szerződésszegését 15 (tizenöt) napon belül nem orvosolja.

## **2. Szolgáltatás leírás és minőségi célértékek**

A Szolgáltató társszolgáltató szolgáltatásainak felhasználásával Internet alapú telefonszolgáltatást nyújt az Ügyfélnek fax- és hangjelek továbbítására. A Szolgáltatást az Ügyfél a közcélú távközlési hálózat felhasználásával vagy a közcélú Internet hozzáférésnél közvetlen IP alapú kapcsolaton keresztül veheti igénybe.

A Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Internet hálózat felhasználásával az Ügyfél a belföldi és nemzetközi helyhez kötött és nem helyhez kötött távközlési hálózat bármely felhasználójával hang- és faxátviteli kapcsolatot hozzon létre. Közvetlen IP kapcsolat esetén, a közcélú távbeszélő hálózat mindkét végponton történő kizárásával az Ügyfél IP alapú hang és faxátviteli kapcsolatot hozhat létre.

- Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás: SZJ 64.20.11.0
- Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás: SZJ 64.20.12.1
- Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő-szolgáltatás: SZJ 64.20.12.2

A Szolgáltató a szolgáltatás keretében az Ügyfélnek a SZOLGÁLTATÁSI ÖSSZESÍTŐ-ben meghatározott választása szerint az alábbi hívásirányokat biztosítja: Internet irányú hívás; Helyi hívás; Helyközi I. és helyközi II. hívás; Belföldi távolsági hívás; Belföldi mobil rádiótelefon hívás; Nemzetközi hívás. Az ettől eltérő telefonszámok felé kezdeményezett (pl. 06-40, 06-80, 06-90, segélyhívó stb.) hívásokat az Ügyféli hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató továbbítja.

### A Szolgáltatás minőségi célértékei.

Az IP alapú (VoIP) beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől az alábbiak szerint:

- a hangjelek végpontok közötti átvitele legalább 250 ms késleltetéssel történik, és

- a beszéd-csomagok elvesztése (mely a beszédhang rövid idejű kimaradásával járhat) az esetek több, mint 1%-ában előfordulhat.

Az IP alapú (VoIP) hangátviteli Szolgáltatás ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén -az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

### **3. A szolgáltatás igénybe vétele**

Az Ügyfél a Szolgáltatást igénybe veheti nyilvános Internet hálózaton vagy közvetlen VPN kapcsolaton keresztül, amely nem képezi részét az Internet alapú távközlési szolgáltatásnak. A Szolgáltatás igénybevételehez szükséges hozzáférési kódot a Szolgáltató biztosítja, melyet ügyfélszolgálatán vagy szerződéses partnerein keresztül, elektronikus úton, illetve postai utánnvétellel juttat el.

### **4. Ügyfélszolgálati iroda, hibabejelentés fogadása**

Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodát tart fenn, amely feladata az Ügyféllel történő kapcsolattartás, konzultáció a Szerződés teljesítését érintő kérdésekben, valamint az Ügyféli bejelentések, panaszok, valamint a hibabejelentések fogadása. Az Ügyfélszolgálati iroda minden kedden (kivéve hivatalos ünnepnapok) 10:00 órától 12:00 óráig tart nyitva. Ezen időszakban az iroda munkatársai közvetlenül fogadják a hívásokat.

Hibabejelentés az Ügyfélszolgálati iroda telefonon, elektronikus levélben és telefaxon tehető. Az elektronikus levélben vagy telefaxon történő hibabejelentés esetén a hibabejelentés időpontjának az elektronikus levél vagy a telefax megérkezésének Szolgáltató által történő visszaigazolási időpontja tekintendő. Az Ügyfélszolgálatunk 10 és 16 óra között hívható. Amennyiben az Ügyfél által bejelentett hibát a Szolgáltató kivizsgálja és elhárítja, vagy az nem bizonyul valósnak, és a hibát az Ügyfél indokolatlan ismételt bejelentéssel, az ismételt vizsgálat költségeit Szolgáltató az Ügyfélre háríthatja. A hibabejelentések és számlapanaszok részletes elintézési rendjét az ÁSZF 6. és 7. fejezete tartalmazza.

### **5. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje**

a.) előre fizetett hívás díjak esetében (prepaid)

Az Ügyfél az általa telefonálni kívánt összeget a Szolgáltató bankszámlájára előre átutalja. Ezt az összeget a Szolgáltató az Ügyfél részére aktiválja 2 napon belül miután az megérkezett a bankszámlájára és számlát küld arról. Az ügyfél telefonálásra felhasználható keretének összegéről a 4. pontban leírt elérhetőségeken tájékozódhat.

A szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli, ha az ügyfél előre be nem fizetett, ill. időben nem be fizetett hívás díjak miatt nem tudja igénybe venni a szolgáltató által nyújtott hívásokat belföldi és külföldi közcélú távközlési hálózatokba.

b.) Utólag fizetett hívás díjak esetében (postpaid)

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Ügyfél számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató az Ügyfél részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a Szolgáltatás igénybevételevel összefüggő távközlési díjat egyes Szolgáltatások esetében (pl.: Kapcsolt vonali Hozzáférés percdíjai) a

hozzáférést biztosító távközlési szolgáltató számlázza ki az Ügyfél és a távközlési szolgáltató között létrejött Ügyféli szerződés alapján.

Ha a Szolgáltatás vis maior vagy más, mindkét fél érdekkörén kívül álló okból szünetel, úgy az Ügyfél a szünetelés időtartama alatt díjfizetésre nem kötelezhető.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 3 (három) nappal megelőzően történik. A számlák havi rendszerességgel készülnek. A számlák elkészítésük napján postázásra kerülnek. Az Egyszeri díjakat a Szolgáltató a Szolgáltatás beüzemelését követően 15 (tizenöt) napon belül számlázza ki. A havidíjakat a Szolgáltató tárgyhó tizedikéig számlázza ki. A Forgalmi Díjakat Szolgáltató a tárgyhót követő tizedikéig számlázza ki. Ha a forgalmi díjak meghaladják a 100.000,- Ft-ot, akkor a szolgáltató jogosult erről részszámlát kibocsátani.

Szolgáltató az időarányos díj elszámolási alapjaként 31 (harmincegy) napos hónapokat vesz alapul és ehhez képest határozza meg az időarányos díj összegét.

Az Ügyfél a Szolgáltató által kibocsátott számlát, annak esedékességén belül köteles kiegyenlíteni, banki átutalással, vagy csekken, vagy az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében készpénzzel történő befizetéssel.

Az Ügyfél számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálatról, megfelelő azonosítás után munkaidőben felvilágosítást kérhet.

A Szolgáltató a számlát kizárólag a Szerződésben meghatározott Szerződő fél nevére állítja ki. A Szolgáltató az Ügyfél által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Ügyfél nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét Szolgáltató a ÁSZF 8. pont 5. bekezdése szerint módosítja.

Amennyiben az Ügyfél a számlát a Szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 5 (öt) napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 2 (két) napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Ügyfél által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán értesítési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

## **6. Ügyféli kérelmek, panaszok kezelése**

Az Ügyfél panaszát, reklamációját oly módon köteles bejelenteni, hogy az Ügyfél Szolgáltató részéről azonosítható legyen. A Szolgáltató ügyfélszolgálat (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) az Ügyfél kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. Az Ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Ügyfélt a panasz érkeztetésétől számított 30 (harminc) napon belül írásban értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 (egy) évig tárolja.

Az Ügyfél panaszával a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (elérhetősége: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; fax: (1)-356-5520; Internet: <http://www.nhh.org.hu>), amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Ügyfél az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az Ügyféli szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Ügyfél panasszal fordulhat továbbá a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez is (központi elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: (1)-458-4800; fax: (1)-210-0741).

## **7. Díjreklamáció**

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, akkor az Ügyfél köteles a díjreklamációt írásban, indoklással ellátva benyújtani. A Szolgáltató az Ügyfél azonosítást lehetővé tévő bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja.. Amennyiben a Szolgáltató 30 (harminc) napon belül nem vizsgálja ki a díjreklamáció jogosságát, akkor az Ügyfél jogosult a Szerződést a rendkívüli felmondással felmondani. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 (hat) hónapon túl díjreklamációt nem fogad el.

Amennyiben az Ügyfél díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

## **8. A Szerződés módosítása**

A Szerződés módosítása - a jelen fejezetben meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződésmódosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

Új Szolgáltatások igénybevétele, illetve a Szolgáltatás törlése vagy lemondása írásban kezdeményezhető az Ügyfél által, ez esetben a Szerződés megfelelő módosítása szükséges, a jelen pont rendelkezéseinek megfelelően.

*Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által:* A Szolgáltató jogosult az ÁSZFet egyoldalúan módosítani. A módosítások legkorábban az Ügyfeleknek szóló, értesítések kiküldésétől, illetve az ügyfélszolgálaton történő közzétételtől számított 30. napon léphetnek hatályba. Műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén a Szolgáltató jogosult az ÁSZFben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZFet nem érinti.

*Díjszabás módosítása:* A Szolgáltató jogosult az ÁSZFben meghatározott árakat Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés, vagy a költségtényezők lényeges változása esetén és az

infláció alapulvételével, gazdaságilag indokolt mértékben, módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban az Ügyfeleknek szóló értesítések kiküldésétől számított 30. napon léphetnek hatályba. A Szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató köteles minden Ügyfél számára elérhető módon ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni, és erről a értesíteni valamennyi Ügyfält. A Szolgáltató nem köteles az itt meghatározott értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor a módosítással kizárólag valamely Ügyféli díj csökken.

*Változás az Ügyfél adataiban vagy azok kezelésében:* Az Ügyfél köteles a Szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 8 (nyolc) napon belül - bejelenteni a Szolgáltató részére. Az Ügyfél köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindulását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat a Szolgáltató részre. Az Ügyfél ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a PTK általános szabályai szerint felel.

*A Szolgáltató az adatkezelésében beálló valamennyi változásról* - így különösen új adat nyilvántartása esetén - a változást megelőzően, vagy amennyiben ez nem lehetséges, azt követően haladéktalanul köteles értesíteni az Ügyfält.

*A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználó név megváltoztatása:* A Szolgáltató az Ügyfél azon írásbeli kérelmének, amely a Szolgáltatás helyének a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belüli megváltoztatására vagy a felhasználói név megváltoztatására irányul, annak kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya (így különösen, ha a felhasználói név nem foglalt). Amennyiben az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Ügyfält a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül. Az Ügyféli hozzáférési pont megszűnésétől az áthelyezés teljesítéséig az Ügyféli jogviszony szünetel.

*Átírás:* A Szolgáltató az Ügyfél kérésére az ÁSZFben foglaltak szerint módosíthatja a Szerződést, ha az Ügyfél személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Ügyfél nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 15 (tizenöt) nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az Ügyféli hozzáférési pont helye is megváltozik.

*Számlázási cím módosítása:* Az Ügyfél bármelyik naptári hónap első napjától kérheti a számlázási cím módosítását, amennyiben erre vonatkozó írásbeli kérelmét legkésőbb a módosítás kezdőnapját megelőző hónap 15. napjáig előterjeszti Szolgáltató részére. Az ezt követően jelzi kérelmek esetén Szolgáltató csak a kérelem előterjesztését követő 2. hónap első napjától vállalja a számlázási cím módosítását.

Amennyiben a számlázási cím módosítására azért kerül sor, mert az Ügyfélnek a

Szerződésben szereplő címe megváltozott, az esetben a számlázási cím módosítására irányuló kérelem a címváltozás 8. pont 5. bekezdése szerinti bejelentésének minősül.

## **9. Az Ügyfél adatainak kezelése**

A Szolgáltató az Ügyfelek személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

*Irányadó jogszabályok:* Az Ügyfelek személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában betartja. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadóak: A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény; Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: "Eht.") XVII. fejezetében foglalt rendelkezések; Az elektronikus hírközlési Ügyféli szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet; Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet. A jelen fejezet, illetve az ÁSZF 5. számú mellékletében az adatvédelemhez és az adatbiztonsághoz kapcsolódóan alkalmazott fogalmak használata a fenti jogszabályok alapján a 5. számú mellékletben meghatározott definíciók szerint történik.

## **10. Kártérítés**

Mind az Ügyfél, mind a Szolgáltató az ÁSZFben, a Szerződésben vagy hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a PTK általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére. Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Ügyfél fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Ügyfél által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek (i) bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások biztosításáról, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá (ii) azon károk tekintetében, amelyek az Ügyfél, annak megbízottjai, illetve az Ügyfélnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá (iii) a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről. Egyik fél sem felelős - még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült - az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznót. A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg,

hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató nem veszi figyelembe.

Amennyiben a Szolgáltató az előzőek szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Ügyfél kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az Ügyfél kárigényét nem vagy csak részében ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Ügyfél kárigényét jogi úton érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

## **11. Szolgáltatás szüneteltetése**

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt egy adott naptári hónapban a szünetelés meghaladja a 48 (negyvennyolc) órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a 48 (negyvennyolc) órát meghaladó szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A Szolgáltatás az Ügyfél vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

Az Ügyfél által kért szünetelés: Az Ügyfél írásban bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését, amely alapján a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást szüneteltetni. A Szolgáltatás szünetelését írásban kizárólag teljes naptári hónapra lehet kérni, a szünetelés kezdőhónapját legalább 5 (öt) munkanappal megelőzően.

*A szünetelés időtartama:* A szünetelést lehet határozott vagy határozatlan időtartamra, de maximum 6 (hat) hónapra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Ügyfél Szolgáltatását visszakapcsolja.

Határozatlan idejű szünetelés esetén Ügyfél bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. A Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül teljesíti. Ebben az esetben az Ügyfél a visszakapcsolás hónapjára arányos díjat köteles fizetni.

A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe, és nem érinti az Ügyféli jogviszony folytonosságát. Amennyiben a szünetelés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ideje alatt következik be, akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

A szünetelés időtartamára az Ügyfél csökkentett, indokolt és méltányos díjat fizet, továbbá köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési

szolgáltató szolgáltatásinak emiatti szüneteltetéséből fakadnak. Az Ügyfél felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait a Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

*A szünetelés egyéb esetei:* Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 2. sz mellékletében meghatározott Irányelvben foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Ügyfél egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha az Ügyfél a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Ügyfél egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha a Szolgáltatást a ÁSZF 13. pontban leírtak alapján a Szolgáltató korlátozta, az Ügyfél teljes díjfizetésre köteles.

*Szünetelés a Szolgáltató részéről:* A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem Igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Ügyfélnek a szüneteltetést legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett szüneteltetheti a Szolgáltatások nyújtását. A szünetelés időtartama nem haladhatja meg a műszakilag indokolt mértéket, de alkalmanként maximum 12 (tizenkét) órát, és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Ilyen tervezett és bejelentett szünetelés csak a rendes munkaidőn kívül történhet. Rendes munkaidőnek a munkanapokon 8.00-16.00 időszak tekintendő. Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele és ezen időtartam alatt az Ügyfél díjfizetésre nem kötelezhető.

A Szolgáltató előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén szüneteltetheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon szüneteltetheti a Szolgáltatást.

## **12. A Szolgáltatás korlátozásának esetei**

Az Szolgáltatási szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Ügyfél egyidejű - a hatályos jogszabályokban meghatározott értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

- Ügyfél akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Ügyfél a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. A Szolgáltató hálózata működésére különösen veszélyesnek tekinti azt az esetet, amikor az Ügyfél számítógépének vírusfertőzése következtében az Ügyfél számítógépe folyamatos vagy időszakos vírusos üzenetküldést végez, DOS (internetes csatornák, számítógépek megbénítására tett kísérlet) támadást hajt végre. Ebben az esetben a Szolgáltató az Ügyfél értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást hajthat végre.

- Ügyfél az igénybe vett szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben Általános kártérítés fizetésére köteles.
- Az Ügyfélnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt legalább 30 napos esedékes díjtartozása van, és Ügyfél a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott a díjtartozás kiegyenlítésére megfelelő nagyságú vagyoni biztosítékot. Az Általános Szerződési Feltételek szerint ilyen biztosítéknak kell tekinteni az Ügyfél által történt óvadék fizetést, melyből Szolgáltató kielégítést nyerhet.

A korlátozás kiterjedhet az Ügyfél sávszélességének, forgalmának, bizonyos szolgáltatásai igénybevételének korlátozására. Ügyfél a korlátozás feloldásáért a 2. számú mellékletben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató köteles a korlátozást feloldani, ha az Ügyfél a korlátozás okát megszünteti, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

Amennyiben az Ügyfél több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZFben, illetve a Szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Ügyfél összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

### **13. A szolgáltató felelőssége**

A szolgáltató nem vállal felelősséget és kizár minden kártérítési igényt az internet telefon szolgáltatással kapcsolatban következő esetekben:

- A szolgáltatás igénybevételét az Ügyfél internet kapcsolatának hibája vagy inkompatibilitása akadályozza illetve a szolgáltatás megkezdését késlelteti
- A szolgáltatás igénybevételét a szolgáltatással nem kompatibilis készülék vagy kliens oldali szoftver okozza, különösen: IP telefon vagy ATA készülékek, FAX készülékek
- A szolgáltatás minőségét az Ügyfél internet kapcsolatának forgalma befolyásolhatja. A túlzott vonali forgalom esetén (le vagy fel irányban) a hangminőség leromlik, vagy fel sem épül a kapcsolat

### **14. Az ÁSZF elérhetősége**

Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató a [www.ip-telekom.hu](http://www.ip-telekom.hu) oldalon on-line elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi, ügyfélszolgálati irodájában kifizüggeszti.

### **15. Referencia**

Ügyfél a Szerződés aláírásával beegyezik, hogy nevét és az általa a Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megnevezését Szolgáltató felhasználja saját marketing és referencia céljaira.

## 16. Vegyes rendelkezések

1. Jelen szerződés aláírásával Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató Ügyfél személyes adatait a Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatában foglaltak szerint kezelje.
2. A szerződéssel kapcsolatos valamennyi értesítést és nyilatkozatot ajánlott levélben vagy telefaxon, illetve elektronikus levélben kell teljesíteni. Felek megállapodnak abban, hogy az elvárható biztonsági feltételek mellett tárolt elektronikus adatok a felek közötti kommunikáció és a szerződés teljesítésének kölcsönösen elfogadott bizonyítékát képezik.
3. Ügyfél Egyéni Szolgáltatási Szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Ügyfél részére elektronikus úton hírlevelet vagy reklámot küldjön, amely a Szolgáltatással kapcsolatos tudnivalókat, újdonságokat tartalmaz, illetve a Szolgáltató vagy más reklámozó egyéb szolgáltatásait és termékeit népszerűsíti. Az Ügyfél a reklámok küldését írásbeli bejelentéssel bármikor megtilthatja.
4. Az Egyéni Szolgáltatási Szerződést aláírva a felek az Általános Szerződési feltételeket mint akaratuknak mindenben megfelelőt és azt magukra nézve kötelezőnek ismerik el.
5. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és annak mellékleteiben foglaltakat Szolgáltató a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, egyoldalúan is jogosult módosítani, mely módosítás hatályba lépése előtt Ügyfél a jogszabályokban foglaltak szerint értesíti. (ÁSZF 8. )
6. Jogvita esetén a felek tárgyalások útján kísérelhetik meg rendezni álláspontjukat, amennyiben ez nem járna eredménnyel, az Ügyfél az illetékes hatóságokhoz fordulhat: Az illetékes hatóságok elérhetősége az ÁSZF 12.2 és 13.3 pontjaiban található
7. Polgári peres eljárás esetén a felek a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékességét ismerik el.
8. Ha az Ügyfél a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán Ügyfelek esetén a mindenkor banki alapkamatot, közületi Ügyfelek esetén annak kétszeresét számítja fel.
9. Díjtartozás végrehajtása esetén a behajtás költségét az Ügyfél köteles fizetni.
10. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.