China Telecom (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe

Általános Szerződési Feltételek

a magyarországi üzleti előfizetők számára

Hatálybalépés:

2025. november 1.

China Telecom (Europe) Limited Hungarian Branch Office

General Terms and Conditions

for Business Customers in Hungary

Effective Date:

1 November 2025

Készült: 2025. november 1.

Utolsó módosítás: ---

Hatályos: 2025. november 1.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok és elérhetőségek:

1.1. A Szolgáltató neve és címe

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

1.4. Szolgáltató internetes weboldala

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei és a megkötésének folyamata

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.2 Előfizetői Szerződés megkötése

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

2.3. Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének lehetséges időbeli, személyi, anyagi és egyéb feltételei

2.3.1. Pénzügyi feltételek

2.3.2 Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatás használatáért

2.4. Az Előfizető hozzáférési pontjának létrehozására, a hálózati terminálhoz vagy a hálózathoz történő csatlakozására, valamint a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.5. Az Előfizetői Szerződés felmondásának esetei mobil internet-hozzáférés, mobiltelefon vagy műholdas, vagy digitális földfelszíni műsorszórási szolgáltatás esetén

3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma

Table of Contents

1. General Data and Contact Information:

1.1. Name and address of Service Provider

1.2. Contact information of the Service Provider’s central customer service

1.3. All contact information of the Service Provider’s error report service (address, phone number, other contact detail, opening hours)

1.4. Service Provider’s Internet website

1.5. Availability of the General Terms and Conditions

2. Conclusion and conditions of the subscription contract

2.1. The procedure for concluding the Service Order and the content elements of the offer for concluding the Service Order

2.1.1 The content elements of the offer for concluding the Service Order

2.1.2. Concluding the Service Order

2.2. List of data required to conclude the Service Order

2.3. Method and conditions of using Customer services; potential temporal, personal, material and other conditions of using the service

2.3.1. Financial conditions

2.3.2. The Customers’ responsibility for using the service:

2.4. Deadline for establishing Customer access point or for connecting to network terminal point or to network and for commencing the service

2.5. Conditions of the termination of Service Orders for mobile internet access, or mobile telephone or satellite or digital terrestrial broadcasting services

3. Content of the Customer service:

3.1. Description of the Customer service provided by the Service Provider

3.2. A Szolgáltatás elérhetőségének földrajzi területe	3.2. Geographical area of service availability
3.3. A segélyhívó számú szolgáltatásokhoz való hozzáférés és azok használatának leírása, valamint a hívó helyére vonatkozó információk	3.3. Description of access to and use of emergency number services and caller location information
3.4. Információ arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	3.4. Information whether the service is a universal service
3.5. Az Előfizetői hozzáférési pont helye, amely jelzi a Szolgáltató felelősségének határát	3.5. The location of the Customer's access point representing the limit of the Service Provider's liability
4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége és biztonsága	4. The quality and safety of the Customer service
4.1. Az Előfizetői szolgáltatás, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségi követelményeiről kormányrendeletben meghatározott, az Előfizetők és a felhasználók védelmére vonatkozó célértékek, illetve a Szolgáltató által elfogadott szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, azok értelmezése és a megfelelés megállapításának módszerei	4.1. The Customer service, the target values specified in the regulatory authority's decree on the requirements for the quality of electronic communications service concerning the protection of Customers and users or the target values of the service quality requirements agreed by the Service Provider, their interpretation and methods of measuring compliance
4.2. Amennyiben a hálózatában a Szolgáltató forgalommérést, –irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül elérhető egyéb szolgáltatásokhoz, tartalomhoz vagy alkalmazásokhoz való hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	4.2. If the Service Provider employs traffic measurement, control, or management in its system and this affects the quality of the service, or the access to other services, content, or applications available through an electronic communications service, a detailed description of the relevant rules
4.3. Tájékoztató azokról az intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat biztonságát, valamint a Szolgáltatás és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatosan tehet	4.3. Information on measures that the Service Provider may take against incidents and threats affecting the security of the network and the service and network unity or in connections with weak spots
4.4. Az Előfizető végberendezésének csatlakoztatási feltételei	4.4. Conditions for connecting Customer's terminal equipment
5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása és felfüggesztése	5. Interruption, restriction and suspension of the service
5.1. Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei és feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	5.1. Cases of and conditions for suspending a Customer service, the longest duration of suspension that may be requested by the Customer, cases of suspension subject to payment

5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei, ideértve az Előfizetőnél indított vagy végződtetett forgalom korlátozásának, vagy az Előfizetői szolgáltatás minőségének vagy egyéb paramétereinek csökkentésének eseteit, valamint a megvalósításának módszereit	5.2. Cases of and conditions for restricting a Customer service, including limitation of traffic initiated by or terminated at the Customer, or a reduction of quality or other parameters of the Customer service, as well as methods of implementation
5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	5.3. Cases and conditions for suspending the Customer services
6. Ügyfélkapcsolatok, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	6. Customer relations, troubleshooting, complaint handling, disputes
6.1. Hiba bejelentésének kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibajelentések regisztrálásának és a hiba elhárításnak a folyamata	6.1. Error report management, process, troubleshooting time limits undertaken, procedure for registering error reports and for troubleshooting
6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén	6.2. The Customer's rights in the event of defective performance of the service
6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése és módja (díjreklamáció és kártérítési igények kezelése)	6.3. Handling and procedure of Customers' complaints (handling of billing complaint and claims for damages)
6.3.1. Díjreklamáció	6.3.1. Payment disputes
6.4. Az ügyfélszolgálat működése és az Előfizetőknek a Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	6.4. The operation of the Customer service and the Customer service time undertaken by the Service Provider
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	6.5. The use of the directory assistance service
6.5.1. Egyetemes belföldi tudakozó	6.5.1. Universal domestic directory assistance
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról, a hatóságok, a békéltető testületek és egyéb, eljárásra feljogosított szervezetek megnevezése és elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	6.6. Information on the possibility of initiating legal disputes related to the services in or out of court and the conditions thereof, the right to turn to a conciliation body, the name and contact details (address, phone number, other) of authorities, conciliation bodies and other organizations empowered to proceed
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	7. Charges, tariffs, payment of charges, billing, damages, penalties
7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása és mértéke, valamint a kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések	7.1. Determination and the rate of prices of Services, and provisions for preferential terms
7.2. Az Előfizetőt érintő eltérés a különféle fizetési módok esetén	7.2. The difference resulting from the different payment methods concerning the Customer

7.3. A kártérítési eljárás szabályai	7.3. The rules of compensation procedure
7.4. Az Előfizetőnek fizetendő kötbér meghatározása, mértéke és megtérítésének módja	7.4. Determination, rate and method of payment of the liquidated damages payable to the Customer
8. A számhordozással, a megszakítás nélküli szolgáltatóváltással és a közvetítők kiválasztásával kapcsolatos eljárások részletes szabályai (nem alkalmazható)	8. Detailed rules for procedures relating to number porting, change of Service Providers without interruptions and choice of mediators (not applicable)
8.1. A számhordozás feltételei	8.1. Conditions for number portability
8.1.1. Azonosítás	8.1.1. Identification
8.1.2.Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása	8.1.2. Cases requiring service provider's consultation, porting of a contiguous number range
8.1.3.Az igény megtagadása	8.1.3. Refusal of the request
8.1.4. Kiegyenlítetlen előfizetői számlatartozások	8.1.4. Unpaid subscriber bills
8.2. A számhordozás kezdeményezése	8.2. Initiation of number porting
8.3. Számhordozási eljárás, határidők	8.3. Number porting procedure, deadlines
8.3.1. Átvevő Szolgáltató kötelezettségei	8.3.1. Obligations of the Recipient service provider
8.3.2. Az Átadó szolgáltató	8.3.2. The Donor service provider
8.3.3. Számhordozási megállapodás, Előfizetői szerződés	8.3.3. Number porting agreement, Service Order
8.3.4. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása	8.3.4. Registration of ported numbers, information to Subscribers
9. Az Előfizetői szerződés időbeli hatálya	9. Term of the Service Order
10. Adatkezelés, adatbiztonság	10. Data management, data security
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok típusa, tárolása és továbbításának célja és időtartama	10.1. Type of data processed by Service Provider, purpose and period of storing and forwarding thereof
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, valamint adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	10.2. Informing customer on data security regulations and customer's related rights and obligations
10.2.1. Az adatbiztonság biztosítása a Szolgáltatónál	10.2.1. Ensuring data security at Service Provider
10.2.2. Adatfeldolgozás és adatkezelés harmadik felek által	10.2.2. Data processing and data management by third parties
10.2.3. A személyes adatok feldolgozásának jogalapja	10.2.3. Legal grounds of processing personal data

10.2.4. A személyes adatok megsértése	10.2.4. Violation of personal data
10.2.5. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	10.2.5. Customer's rights and obligations related to data management
11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje	11. Methods, cases and deadline for making statements by Customer as set forth by the law, and for the amendment, withdrawal thereof
12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei	12. Cases and conditions of the amendment and termination of the Service Order
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről való tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	12.1. Cases and condition of Service Order amendment initiated by the Service Provider, the Service Provider's entitlement to unilateral contract modification, the way of informing the Customer thereabout, rights due to Customers in connection with the unilateral Service Order modification
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	12.2. Cases and conditions of the Customer-initiated amendment of Service Order, the time limit for completion of the amendment
12.3. A Szolgáltató által történő Előfizetői Szerződés felmondásának esetei és feltételei	12.3. Cases and conditions of termination of Service Order by the Service Provider
12.4. Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető által történő felmondásának esetei és feltételei	12.4. Cases and conditions of termination of Service Order by the Customer
12.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetésének egyéb esetei és feltételei	12.5. Other cases of the termination of the Service Order and conditions of such cases
13. Az Előfizető további kötelezettségei a Szolgáltatás használatával kapcsolatban	13. Further obligations of Customer related to the use of the Service
13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	13.1. Obligation to cooperate and inform
13.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	13.2. Proper use of the Service
13.3. A Szolgáltató tulajdonában lévő és az Ügyfélnek átadott végeszközzel és egyéb elektronikus kommunikációs eszközzel kapcsolatos kötelezettségek	13.3. Obligations related to terminal equipment and other electronic communications devices owned by the Service Provider and handed over to Customer
13.4. Adatváltozások bejelentése, adatszolgáltatások	13.4. Announcement of changes in data, data provisions
14. Információ a könnyen telepíthető és felhasználóbarát, a kiskorúak védelmét szolgáló szoftverek elérhetőségéről és használatáról és egyéb, azonos célt szolgáló szolgáltatásokról (nem alkalmazható)	14. Information about the availability and use of easy-to-install and user-friendly software that allows protecting minors and other services serving the same purpose (not applicable)

Meghatározások és értelmező rendelkezések	Definitions and Interpretation
„Leányvállalat”: a Fél vonatkozásában minden olyan társaság vagy egyéb gazdasági egység, amelyet a fél bármikor irányított, irányít vagy közös irányítása alá tartozik és bármelyik félre történő alkalmazásakor az "irányítás megváltoztatását" bekövetkezettnek kell tekinteni, ha valamely személy vagy személyek, akik jelen megállapodás megkötésének időpontjában irányításuk alatt tartják azt a felet (vagy később, amikor a félre a megállapodás feltételei kötelezővé válnak) később megszüntetik annak irányítását, vagy ha bármelyik személy vagy személyek később megszerzik az irányítást felette;	"**Affiliate**" means in relation to a Party any corporation or other business entity Controlled by, Controlling, or under the common Control of a party at any relevant time and a “change of Control” when applied to any party shall be deemed to have occurred if any person or persons who Control that party at the date of execution of this Agreement (or, if later, the date that party becomes bound by the terms of this Agreement) subsequently cease to Control it or if any person or persons subsequently acquire Control of it;
„Megállapodás”: az Előfizetői Szerződés, a jelen dokumentumban szereplő rendelkezések és feltételek, (ha alkalmazható) a Szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Szint Megállapodás és bármely más, kifejezett utalással létrejött dokumentum;	"**Agreement**" means the Service Order, the terms and conditions in this document, the Service Level Agreement for the Service (if applicable) and any other document incorporated by express reference;
„Bankgarancia”: a 2.3.1. Pontban meghatározott jelentéssel bír;	"**Bank Guarantee**" has the meaning set out in clause 2.3.1.;
„Üzleti nap”: bármely magyarországi munkanapot jelenti;	"**Business Day**" means any working day in Hungary;
„Irányítás” (beleértve az „Irányít” és „Irányított” kifejezéseket is), bármely entitás igazgatásának vagy irányításának a közvetlen vagy közvetett jogkörét jelenti, akár a szavazati jog több mint 50 %-ával való rendelkezés, akár szerződés rendelkezése vagy egyéb ok alapján;	"**Control**" (including the terms "Controlling" and "Controlled”) means the direct or indirect power to direct or cause the direction of the management and policies of an entity, whether through ownership of more than 50% of the voting interest, by contract, or otherwise;
„Hitelkeret”: a 2.3.1. pontban meghatározott jelentéssel bír;	"**Credit Limit**" has the meaning set out in clause 2.3.1;
„A Szolgáltató Eszköze”: bármilyen berendezés és egyéb tulajdon, ideértve minden hálózati végeszközt (NTU), amelyet a Szolgáltató, annak leányvállalatai vagy mögöttes szolgáltatói biztosítanak az Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatások nyújtása céljából;	"**Service Provider’s Equipment**" means any equipment and other property, including any Network Terminating Units (NTUs), provided by Service Provider, its affiliates or underlying carriers for the purposes of providing the Services as set out in the Service Order;
„Előfizető”: az Előfizetői Szerződésben meghatározott személy;	"**Customer**" means the entity described as such on the Service Order form;

Előfizetői Szerződés”: a Szolgáltatás megállapított szabályait tartalmazza (a felek által történő aláírással igazolva), beleértve bármely alkalmazandó árlistát, amelyre a jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak;	“**Service Order**”: means the agreed term and conditions of the Service (as evidenced by the signature of the parties), including any applicable price list to which these General Terms and Conditions apply;
„Előfizetői létesítmények”: a 2.3.2. pontban meghatározott jelentéssel bír;	"**Customer Facilities**" has the meaning set out in clause 2.3.2;
„Esedékesség napja”: a 7.1. pontban meghatározott jelentéssel bír;	"**Due Date**" has the meaning set out in clause 7.1.;
„Hatálybalépés napja”: az az időpont, amikor az Előfizetői Szerződést aláíró utolsó fél aláírja az Előfizetői Szerződést;	"**Effective Date**" means the date on which the last Party to sign the Service Order signs the Service Order;
„Pótdíj”: az 7.1. pontban meghatározott jelentéssel bír;	"**Extra Charge**" has the meaning set out in clause 7.1.;
„Fél”: Szolgáltató vagy az Előfizető, ketten együtt pedig a **„Felek”**;	"**Party**" means Service Provider or the Customer and "**Parties**" means both of them;
„Fizetési vita”: a 6.3.1. pontban meghatározott jelentéssel bír;	"**Payment Dispute**" has the meaning set out in clause 6.3.1.;
„Az Üzemképesség időpontja”: a 2.1.1. pontban meghatározott jelentéssel bír;	"**Ready for Service Date**" has the meaning set out in clause 2.1.1;
„Havi előfizetési díjak”: az Előfizetői Szerződésben meghatározott, a Szolgáltatások nyújtásának havi rendszeres díjai;	"**Monthly Recurring Charges**" means the monthly recurring charges for provision of the Services set forth in the Service Order;
„Nem rendszeres díjak": a Előfizetői Szerződésben meghatározott egyszeri díjak, amennyiben vannak ilyenek, amelyek a Szolgáltatások telepítésével, a Szolgáltatótól vagy a Szolgáltatón keresztül vásárolt bármely eszközzel, szállítással és egyéb kiadásokkal kapcsolatos költségként merültek fel és amelyeket a Havi előfizetési díjak nem tartalmaznak;	**"Non-Recurring Charges"** means the once-off charges, if any, specified in the Service Order and includes charges incurred for installation Services, any equipment purchased from or via the Service Provider, delivery charges and other expenses that are not included in the Monthly Recurring Charges;
„Szolgáltatási Szint Megállapodás”: az említett névvel ellátott dokumentum, amely tartalmazza a Szolgáltatás szolgáltatási szintjére vonatkozó kötelezettségvállalásokat és amelyet, amennyiben jelen Megállapodásra alkalmazandó, ilyenként tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződésnek;	"**Service Level Agreement**" means the document by that name which contains the service level commitments for the Service and which, if applicable to this Agreement, shall be incorporated by indicating as such on the Service Order;
„Előfizetői Szerződés”: a Szolgáltatás megállapított szabályait tartalmazza (a felek által történő aláírással igazolva), beleértve bármely	"**Service Order**" means the agreed order for Services (evidence by signature of both Parties) including any applicable price list to which these Terms and Conditions are incorporated;

alkalmazandó árlistát, amelyre a jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak;	
„Szolgáltató”: a China Telecom (Europe) Limited	“**Service Provider**” means China Telecom (Europe) Limited
„Szolgáltatások”: a Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint az Ügyfélnek nyújtandó telekommunikációs és kapcsolódó szolgáltatások, a helyi hurok kivételével;	“**Services**” means the telecommunications and related services to be provided to the Customer as set out in the Service Order, but excluding any Local Loop;
„Felmondási költség”: a 12.3. pontban található jelentéssel bír; és	“**Termination Payment**” has the meaning set out in clause 12.3.; and
„Weboldal”: a Szolgáltató hivatalos weboldala, amelynek URL címe: http://www.chinatelecomeurope.com/	**“Website”** means Service Provider’s official website whose URL address is https://www.chinatelecomeurope.com/
„**Átadó szolgáltató**”: az a szolgáltató, amelynek előfizetője a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a számot egy másik szolgáltatóhoz átviszi; és	“**Donor service provider**” means the provider whose subscriber ports his/her number to another service provider in the number portability procedure by terminating the Service Order or, for some numbers, by changing the number; and
„**Átvevő szolgáltató**”: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megköti, vagy a számhordozási eljárásban a számát egy másik szolgáltatótól áthozza.	“**Recipient service provider**” means the service provider whose prospective subscriber concludes a Service Order for new services in the procedure of changing service provider or ports his number from another service provider in the procedure of number porting.
A jelen Megállapodásban a „beleértve” és a „különösen” szavak, valamint a hasonló szavak vagy kifejezések csak szemléltetésre és hangsúlyozásra szolgálnak, és nem korlátozzák más szavak vagy kifejezések általános jellegét vagy súlyát.	In this Agreement the words “including” and “in particular” and any similar words or expressions are by way of illustration and emphasis only and do not operate to limit the generality or extent of any other words or expressions.

1. Általános adatok és elérhetőségek:

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: China Telecom (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe

Székhely: 1132 Budapest, Váci út 22-24. VII. em.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége:

Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

Cím: 1132 Budapest, Váci út 22-24. VII. em.

Telefon: +852-31000000

E-mail: wenzhen@chinatelecomglobal.com

Fax: 0044 20 75377044

Nyitvatartási idő: hétfő-péntek 9:00-17:30 (helyi idő szerint)

Az ügyfélszolgálat mindenkori elérhetőségei (cím, telefonszám, e-mail, fax és nyitvatartási idő) megtalálhatók a Szolgáltató weboldalán.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A Szolgáltató az 1.2. pontban megadott címen, telefonszámon és e-mailben biztosítja a hibabejelentő szolgáltatást.

1.4. Szolgáltató internetes weboldala

https://www.chinatelecomeurope.com/

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és a weboldalon érhetők el.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére tájékoztatást nyújt az Általános Szerződési Feltételekről.

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

1. General Data and Contact Information:

1.1. Name and address of Service Provider

Name of the Service Provider: China Telecom (Europe) Limited Hungarian Branch Office

Head Office: 1132 Budapest, Váci út 22-24. VII. em.

1.2. Contact information of the Service Provider's central customer service

Contact information of the customer service:

Address: 1132 Budapest, Váci út 22-24. VII. em.

Phone number: +852-31000000

E-mail: wenzhen@chinatelecomglobal.com

Fax: 0044 20 75377044

Opening hours: 9:00-17:30 Monday-Friday

The up-to-date customer service's contact information (address, phone number, e-mail, fax and opening hours) may be found on the Service Provider's website.

1.3. All contact information of the Service Provider's error report service (address, phone number, other contact detail, opening hours)

The Service Provider provides the error report service on the address, phone number and e-mail defined in the point 1.2.

1.4. Service Provider's Internet website

https://www.chinatelecomeurope.com/

1.5. Availability of the General Terms and Conditions

The General Terms and Conditions are available via the Service Provider's customer service and website.

The Service Provider provides information on the General Terms and Conditions upon the Customer's relevant request.

2. Conclusion and conditions of the Service Order

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei és a megkötésének folyamata

A Szolgáltató és az Előfizető (a továbbiakban: a „**Felek”**) a Szolgáltatás nyújtására irányuló Előfizetői Szerződést kötnek, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A leendő előfizetőnek a Szolgáltatások nyújtására vonatkozóan igénybejelentéssel kell fordulnia a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltatónak értékelnie kell az igény teljesíthetőségét, ezután pedig a Szolgáltató igazolhatóan értesíti a felhasználót arról, hogy

a) teljesíti az igényt; vagy

b) az igény teljesíthető, de a Szolgáltatást a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül nem lehet biztosítani a szükséges műszaki feltételek hiánya miatt, tehát a Szolgáltatás az igény regisztrációjától számított 90 napon belül kezdődik (a pontos dátum megadásával);

c) az igény teljesíthető, de a Szolgáltatást a helyi hurok átengedésével valósítja meg legkésőbb az átengedő szolgáltató referenciaajánlatában előírt, a helyi hurok átengedésére vonatkozó beállítási határidőtől számított 15 napon belül a szétválasztó (a pontos dátum meghatározásával); vagy

d) megtagadja a Szolgáltatás teljesítését.

A fenti c) pontban említett esetben a Szolgáltató azonnal, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

A Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt, mihelyt a Szolgáltatások készen állnak és használatra alkalmasak. Az Előfizetőnek saját költségén három (3) munkanapja van a Szolgáltatások kipróbálására, és a Szolgáltató

2.1. The content elements of the offer and the procedure for concluding the Service Order

The Service Provider and the Customer (hereinafter: the “**Parties**”) shall enter into a Service Order on the provision of the Service, which shall consist of the General Terms and Conditions of the Service Provider and the individual Service Order.

2.1.1 The content elements of the offer for concluding the Service Order

The prospective customer shall submit a request to the Service Provider for providing the Services.

The Service Provider shall carry out an assessment on the viability of the request, and then the Service Provider shall verifiably notify the user that

a) it will complete the request; or

b) the request is viable, but the Service cannot be provided within 30 days of the request due to the absence of the required technical conditions, so the Service will commence within 90 days from the registration of the request (with specifying the exact date);

c) the request is viable, but the Service will be provided by means of unbundled access to a local loop not later than 15 days from the setup deadline provided for in the unbundling provider’s reference offer for the unbundling of the local loop (with specifying the exact date); or

d) it refuses to complete the Service.

In the case under the above point c), the Service Provider shall initiate unbundled access to the local loop immediately but within 5 days at the latest.

The Service Provider shall provide the Customer written notice once the Services are deemed ready and available for use. Customer have three (3) Business Days to test the Services at Customer’s expense, and notify the Service Provider in

írásban való értesítésére, amennyiben a Szolgáltatások lényegesen nem felelnek meg a vonatkozó Előfizetői Szerződésben meghatározott alkalmazandó műszaki előírásoknak. Ha az ilyen három (3) munkanapos időszak alatt nem érkezik írásbeli értesítés az Előfizetőtől, akkor úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető elfogadta a Szolgáltatásokat, és az „**Üzemképesség időpontja**" az a nap, amikor a Szolgáltató értesítette az Előfizetőt a rendelkezésre állásról. Ha az Előfizető a három munkanapos időtartamon belül értesítést küld a lényeges meg nem feleléssel kapcsolatban, akkor a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az indokolt intézkedéseket, amelyek szükségesek a Szolgáltatások bármilyen meg nem felelésének a kijavításához, és értesíti az Előfizetőt az Üzemképesség időpontjának új dátumáról a kijavítás megtörténtét követően. Az Előfizető díjfizetési kötelezettsége az Üzemképesség időpontjának napjával kezdődik, a kezdő napot is beleértve.

writing if the Services are in material non-compliance with the applicable technical specifications set forth in the relevant Service Order. If no written notice is received from Customer within such three (3) Business Day period, Customer shall be deemed to have accepted the Services and the "**Ready for Service Date**" shall be the date on which Service Provider provided the notice of availability to Customer. If the Customer delivers notice of material non-compliance within the three Business Day period, the Service Provider shall promptly take such reasonable action as is necessary to correct any such non-compliance in the Services and shall notify Customer of a new Ready for Service Date upon correction. The Customer shall be charged on and from the Ready for Service Date.

Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy az Előfizetői Szerződés időtartama alatt, vagy a megállapodás megszűnését követő egy éven belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását.

Prior to entering into the Service Order, the Service Provider shall verifiably inform the Customer about the option to request, free of charge on one occasion each year during the term of the Service Order or within one year following the termination of the agreement, a document to be provided on the provisions of the Service Order effective as at the date specified by the Customer.

2.1.2. Előfizetői Szerződés megkötése

Az Előfizetői Szerződést a Felek megkötheti írásban, szóban vagy ráutaló magatartással.

Az Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással csak akkor jön létre, ha az elfogadó nyilatkozat megtétele előtt az Előfizető megértette az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges pontjait. A megállapodás megkötésére irányuló ráutaló magatartásnak csak az olyan tevőleges magatartások tekinthetők, amelyek egyértelműen kifejezik az Előfizetői Szerződés megkötésének szándékát. A nyilatkozattétel elmulasztása vagy valamely magatartástól való tartózkodás nem értelmezhető az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló szándéknak.

2.1.2. Concluding the Service Order

The Parties may conclude the Service Order in writing, verbally or by indicative behaviour.

The Service Order is only formed by indicative behaviour, where prior to making a statement of acceptance, the Customer has gained an understanding of the key points of the offer and the Service Order. Implied representations made with the intention to enter into an agreement is limited to proactive conduct that unambiguously expresses the intention to enter into a Service Order. Failure to make a representation or to engage in any particular conduct is not construed as a statement of intention to enter into a Service Order.

Előfizetői Szerződés jön létre

a) jelen lévő Felek között - különös tekintettel az ügyfélszolgálaton tett szerződéses jognyilatkozatok és garanciák esetében -, az Előfizetőnek a Szolgáltató ajánlatát elfogadó, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatával; vagy

b) távol lévő Felek között az Előfizető nyilatkozatának hatálybalépésével, amelyben elfogadja a Szolgáltató ajánlatát az Előfizetői Szerződés megkötése céljából.

A távollévők között létrejött írásbeli Előfizetői Szerződés megkötését követően a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontjáról.

Az Előfizetői Szerződés szóbeli vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 8 napon belül az Előfizető részére az Előfizetői Szerződés létrejöttéről szóló dokumentumot szolgáltat, amennyiben ilyen dokumentumot nem szolgáltatott az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően. A Szolgáltató nyomtatott formában, igazolhatóan és ingyenesen adja át a dokumentumot az Előfizetőnek. A Felek megállapodhatnak abban, hogy a Szolgáltató a dokumentumot tartós adathordozón, vagy írásban, elektronikus levélben biztosítja.

Elektronikus szerződéskötés esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legalább 48 órán belül megerősíti az Előfizetői Szerződés létrejöttét, és tartósan rögzíti az Előfizetői szerződést. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés rögzítésétől számított 5 napon belül elektronikus levél útján megküldi az Előfizetői Szerződést az Előfizetőnek vagy elektronikus levélben vagy más elektronikus úton megadja az Előfizetői Szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

The Service Order is formed

a) between Parties present, particularly in the case of contractual representations and warranties made at the customer service, by means of the Customer's statement of accepting the Service Provider's offer with the intention of entering into a Service Order; or

b) between distant Parties, by the entry into effect of the Customer's statement of accepting the Service Provider's offer with the intention of entering into a Service Order.

Following the formation of a written Service Order between distant Parties, the Service Provider notifies the Customer about the date of the formation of the Service Order immediately but within 8 days at the latest.

In the event of entering into an oral or implied Service Order, within 8 days following the formation of the Service Order the Service Provider provides the Customer with a document on the concluded Service Order to the extent that such a document has not been provided prior to entering into the Service Order. The Service Provider verifiably provides the document to the Customer free of charge in printed form. The Parties may agree, that the Service Provider provides the document on durable media or in written form by electronic mail.

In the case of contracting electronically, the Service Provider confirms the formation of the Service Order and permanently record the Service Order immediately but within 48 hours. Within 5 days after recording the Service Order, the Service Provider sends the Service Order to the Customer by electronic mail, or provides the data required to access the Service Order by electronic mail or by other electronic means.

2.2. List of data required to conclude the Service Order

Az Előfizetői Szerződés a következő adatokat tartalmazza:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, ideiglenes tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizető számlázási címe és számlaszáma, ahol szükséges,

ac) az Előfizető születéskori neve, születési helye és ideje, anyja leánykori neve,

ad) az Előfizető cégjegyzékszáma vagy egyéb nyilvántartási száma és, amennyiben szükséges, a fizetési számla száma,

ae) elérhetősége;

b) a Szolgáltató adatai:

ba) a Szolgáltató neve, székhelye és levelezési címe,

bb) a Szolgáltató cégjegyzékszáma,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,

bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,

be) a weboldal elérhetősége,

bf) az általános szerződési feltételekhez való hozzáférés, és ha az egyes fejezetek külön-külön hozzáférhetők, az egyes fejezetekhez való hozzáférés részletei;

c) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás és a szolgáltatási csomag neve, az Előfizető által igényelt szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról,

The Service Order concludes the following data:

a) personal data where applicable:

aa) the Customer's name, residence, temporary residence or seat,

ab) the Customer's billing address and account number where required,

ac) the Customer's name at birth, place and date of birth, mother's name at birth,

ad) the Customer's company registration number or other registration number and payment account number where required,

ae) contact details;

b) the Service Provider's data:

ba) the Service Provider's name, seat and mailing address,

bb) the Service Provider's company registration number,

bc) telephone number and e-mail address of the central customer service point,

bd) all contact details of the failure reporting point,

be) website address,

bf) details of access to the general terms and conditions, and where individual headings are accessible separately, details of access to each heading;

c) the service regulated in the Service Order:

ca) names of the service and the plan, the services requested by the Customer, information to the Customer on whether the service

hogy a használt szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,

used is a universal service, location of the Customer termination point,

cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

cb) deadline for commencing the service,

cc) általános díjak (rendszeres díjak, ideértve különösen az előfizetési és forgalmi alapú díjakat), hivatkozás az egyes rendelkezésekre az általános szerződési feltételekben a szolgáltatásért felszámított egyéb díjak vonatkozásában, jelezve, hogy ezek a díjak az egyedi Előfizetői Szerződés részét képezik, anélkül, hogy az adott szolgáltatási megrendelésben részletezve lennének,

cc) standard tariffs (regular fees including in particular subscription fees and traffic-based fees), a reference to each provision in the general terms and conditions concerning any other fees charged for the service, indicating that such fees are part of the specific Service Order without being itemised in the specific Service Order,

cd) fizetési mód,

cd) method of payment,

ce) a számlakibocsátás határideje,

ce) deadline for billing,

cf) telefonos szolgáltatások esetén az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot biztosított, és ez a szám elérhető, vagy amennyiben ez a szám nem érhető el az Előfizetői Szerződés megkötésekor, az előfizetői hívószámközlésének határideje,

cf) for telephone services, the Customer's number where the Service Provider has allocated a telephone number to the service and that number is available, or where the number is not available upon concluding the Service Order, the deadline for supplying the Customer's number,

cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;

cg) specification and rates of the discounts applied;

d) az Előfizetői Szerződés hatálybalépésének ideje, valamint a jelenlévő Felek által határozott időtartamra megkötött Előfizetői Szerződés esetében a határozott időtartam lejáratának napja;

d) effective date and duration of the Service Order, and for Service Orders concluded for a definite period between Parties present, the expiry date of the definite period;

e) adott esetben az Előfizető egyértelmű („igen" vagy „nem") nyilatkozata, valamint ezen nyilatkozatok megfogalmazásának, módosításának és

e) where applicable, the Customer's unambiguous ('yes' or 'no') statements, and the method, cases and deadlines for the making, modification and withdrawal

visszavonásának módja, esetei és határideje, különös tekintettel a következőkre:

ea) az Előfizetők nyilvántartása,

eb) a forgalmi adatokon kívül, a helymeghatározási adatok szolgáltatása,

ec) a személyes adatok kezelése elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és marketing célokból,

ed) tételes számlamelléklet és hívásrészletező kérése,

ee) az előre kiválasztott közvetítő szolgáltató,

ef) az egyéni előfizetői minőség,

eg) a kis- és középvállalkozási minőség,

eh) az egyedi Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megértése,

ei) a 12.4. pont szerinti felmondási joggal kapcsolatos információk tudomásul vétele;

f) A Szolgáltató joga a szolgáltatás korlátozására az 5.3. pont szerint és az Ügyfél egyértelmű (pozitív vagy negatív) kijelentése ezen feltételek elfogadásáról;

g) hivatkozás az általános szerződési feltételekre, amelyek meghatározzák az Előfizetői Szerződés módosításának eseteit és feltételeit, valamint az Egyoldalú módosítások esetén az Ügyfél számára biztosított jogokat;

h) hivatkozás az általános szerződési feltételek rendelkezéseire, amelyek meghatározzák az Előfizetői Szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogi következményeit;

of these statements concerning in particular:

ea) the Customers' register,

eb) the supply of location data other than traffic data,

ec) the controlling of personal data for the sale of electronic communications services and for marketing purposes,

ed) requests for itemised billing reports and itemised call records,

ee) the pre-selected Service Provider carrier,

ef) the status of individual Customer,

eg) the status of small and medium-sized enterprise,

eh) an understanding of the provisions of the specific Service Order,

ei) acknowledgement of the information about the right of cancellation under clause 12.4.;

f) The Service Provider's right to restrict the service according to clause 5.3. and the Customer's unambiguous (positive or negative) representation on accepting those terms and conditions;

g) reference to the provisions of the general terms and conditions that specify the cases and conditions of amendments to the Service Order, and the rights granted to the Customer in the event of unilateral amendments;

h) reference to the provisions of the general terms and conditions that specify the cases, conditions and legal consequences of terminating the Service Order;

i) hivatkozás az általános szerződési feltételek rendelkezéseire, amelyek meghatározzák az Előfizető számára vita esetén rendelkezésre álló eljárás típusát, valamint az ilyen eljárásokkal és az illetékes testületekkel kapcsolatos információkat;

i) reference to the provisions of the general terms and conditions that specify the types of procedure available to the Customer in the event of a dispute, and information about such procedures and the competent bodies;

j) hivatkozás az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseire, amelyek meghatározzák a Szolgáltató szerződésszegésének jogi következményeit, különös tekintettel az Előfizetőnek biztosított jogokra, a visszatérítésekre alkalmazandó eljárásra, valamint az Előfizetőnek fizetendő kötbér mértékére a szolgáltatás minőségével kapcsolatos rendelkezések megsértése valamint a szolgáltatás korlátozása vagy szüneteltetése esetén;

j) reference to the provisions of the general terms and conditions that specify the legal consequences of the Service Provider's breach of contract, in particular the rights granted to the Customer, the procedure for refunds applicable, and the rate of liquidated damages payable to the Customer in the event of any violation of the provisions for the quality and restriction of the service and disabled service;

k) hivatkozás az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseire, amelyek meghatározzák a szolgáltatás szüneteltetésének vagy korlátozásának feltételeit;

k) reference to the provisions of the general terms and conditions that specify the conditions of disabled and restricted service;

l) hivatkozás az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseire, amelyek meghatározzák a hiba bejelentések és a számlázási panaszok benyújtásának rendelkezésre álló eszközeit, a hiba bejelentések és a számlázási panaszok kezelésének eljárásait, valamint a karbantartási szolgáltatások nyújtására vonatkozó információkat;

l) reference to the provisions of the general terms and conditions that specify the available means of filing fault reports and billing complaints, the procedures for the administration of fault reports and billing complaints, and information about the supply of maintenance services;

m) hivatkozás arra, hogy mikor és milyen módon térnek el a Felek a vonatkozó jogszabálytól vagy általános szabálytól, és tartalmaznia kell az üzletfél kifejezett beleegyezését az ilyen eltéréssel kapcsolatban.

m) reference to where and how the Parties are to depart from the legal provision or general term concerned, and shall include the business Customer's express representation on consenting to such departures.

n) az egyedi Előfizetői Szerződésnek hivatkoznia kell arra, hogy a Szolgáltató mikor és hogyan tér el a vonatkozó jogszabálytól vagy általános szabálytól.

n) the specific Service Order shall provide for where and how the Service Provider is to depart from the legal provision or general term concerned.

2.3. Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei; a Szolgáltatás igénybevételének lehetséges időbeli, személyi, anyagi és egyéb feltételei

2.3.1. Pénzügyi feltételek

A Szolgáltató kérésére az Előfizető az írásbeli értesítéstől számított huszonegy (21) napon belül pénzügyi tájékoztatást nyújt hitelképességének megállapításával, valamint a személyazonosságára, jogi és szerződéskötési képességére vonatkozó információkkal kapcsolatban.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a kielégítő eredménnyel járó hitelminősítés befejezéséig jogkövetkezmény nélkül felfüggessze a Szolgáltatások megkezdését vagy teljesítését. Előfordulhat, hogy az Előfizetőnek előleget kell fizetnie, vagy a használati alapú Szolgáltatások tekintetében olyan díjkorlátozás alanyává válhat, amelyek az Előfizetőnél a fizetés megkövetelése előtt felmerülhetnek (a továbbiakban: „**Hitelkeret**"). A Szolgáltató megkövetelheti az Előfizetőtől, hogy a Szolgáltatás nyújtásának előfeltételeként biztosítson letéti összeget vagy Hitelkeretet, függetlenül a hitelminősítés elvégzésétől. A letét összege nem haladhatja meg a díjakat (vagy esettől függően a becsült díjakat).

Az Előfizetőnek a Szolgáltató kérésére, a Szolgáltatás nyújtás megkezdése előtt, a Szolgáltató számára elfogadható bankgaranciát (a továbbiakban: „**Bankgarancia**") kell bemutatnia, amelyet a bank a Szolgáltató javára megfelelően állított és bocsátott ki. A Bankgarancia összege indokoltan megegyezik a jelen Megállapodás szerinti három (3) hónapos díjjal.

A Szolgáltató jogosult új vagy felülvizsgált Bankgaranciát követelni az Előfizetőtől a Szolgáltatás időtartama alatt, a Szolgáltató választása szerint, abban az esetben, ha: (i) a Bankgarancia már hatályban van, de a garantált összeg már nem éri el vagy meghaladja a három hónapra számított átlagos díjat (ii) a Szolgáltató kizárólagos belátása szerint lényeges és kedvezőtlen változások következtek be az Előfizető pénzügyi helyzetében, üzleti

2.3. Method and conditions of using Services; potential temporal, personal, material and other conditions of using the Service

2.3.1. Financial conditions

If requested by Service Provider, the Customer shall provide financial information to determine its credit worthiness, as well as any information on its identity and legal and contractual capacity, within twenty-one (21) days of written notice.

The Service Provider reserves the right to withhold initiation or full implementation of Services without penalty pending the completion of a satisfactory credit evaluation. The Customer may be required to pay a deposit or, with respect to usage-based Services, become subject to a limit on the charges that the Customer may incur before a payment is required (hereinafter the "**Credit Limit**"). The Service Provider may require the Customer to provide a deposit amount or Credit Limit as a pre-condition to providing the Services, notwithstanding that a credit evaluation has or has not been carried out. The amount of the deposit shall not exceed charges (or, as the case may be, estimated charges).

The Customer shall, if demanded by Service Provider prior to the provision of Services, provide to Service Provider a bank guarantee acceptable to Service Provider (hereinafter the "**Bank Guarantee**"), which is duly filled in and issued in favour of Service Provider, and signed by a bank. The amount of the Bank Guarantee shall be reasonably equivalent to three (3) months of charges under this Agreement.

Service Provider is entitled to demand from the Customer a new or revised Bank Guarantee during the term, at Service Provider's election, when either: (i) a Bank Guarantee is already in force but the amount guaranteed no longer meets or exceeds an amount equivalent to three months' average charges (ii) in Service Provider's sole discretion, there is a material and adverse change in the Customer's financial conditions, business

kilátásaiban vagy fizetési előzményeiben.

Az Előfizetőnek a Bankgaranciát annak lejárta előtt meg kell újítania, különben a Szolgáltató a Szolgáltatásokat részben vagy egészben felfüggesztheti. Az Előfizetőnek biztosítania kell a bankgarancia érvényességét vagy annak megújítását a Szerződés lejártát vagy megszűnését követő három (3) hónapon belül.

Amennyiben a Szolgáltatás megkezdése előtt az Előfizető a Szolgáltató irányába eleget tett a letéti összeggel vagy a Hitelkerettel kapcsolatos kötelezettségeinek, a Szolgáltatónak nincs joga Bankgaranciát követelni az Előfizetőtől.

A Szolgáltatás időtartama alatt - feltéve, hogy a Bankgarancia még nincs hatályban - a Szolgáltató kérheti vagy felülvizsgálhatja a letét összegét vagy a Hitelkeretet, ha - saját belátása szerint - az Előfizető pénzügyi helyzetében, üzleti kilátásaiban vagy fizetési előzményeiben lényeges és kedvezőtlen változás történik. A letét összege nem haladhatja meg a Szolgáltatások két hónapra számított átlagos díját.

A Szolgáltatónak jogában áll felhasználni a letéti összeget vagy a Bankgaranciát a fizetési késedelem orvoslása érdekében, és visszatéríti a letét összegét vagy engedélyezi a Bankgarancia visszatérítését, levonva abból az Előfizető által a Szolgáltatónak még mindig esedékes tartozások összegét, legkésőbb harminc (30) munkanapon belül (a letéti összeg tekintetében) vagy három hónapon belül (a Bankgarancia vonatkozásában) a Megállapodás megszűnését vagy lejártát követően.

2.3.2. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatás használatáért:

Amennyiben az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, az Előfizető korlátozás nélkül, adott esetben:

1. saját költségén elvégzi az összes szükséges előkészületeket, amely a Szolgáltató, annak leányvállalatai vagy mögöttes szállítói telepítési és karbantartási előírásainak való megfeleléshez szükségesek, ideértve

prospects or payment history.

The Customer must renew the Bank Guarantee before it expires, otherwise Service Provider may immediately suspend all or part of the Services. The Customer shall ensure the Bank Guarantee is valid or renewed until three (3) months following the expiry or termination of the Agreement.

In case the Customer has complied with its obligations with respect to a deposit amount or Credit Limit prior to the Service Provider providing the Services, the Service Provider shall have no right to demand a Bank guarantee from the Customer.

At any time during the term and provided a Bank Guarantee is not already in force, Service Provider may require or revise a deposit amount or Credit Limit if, in its sole discretion, there is a material and adverse change in the Customer's financial condition, business prospects, or payment history. The amount of the deposit shall not exceed the average total charges for two months for the Services.

The Service Provider shall have the right to apply the deposit or Bank Guarantee to cure any payment defaults and shall refund any amount of deposit or allow a discharge of the Bank Guarantee, less any amount for payments still owing to Service Provider by the Customer, no later than thirty (30) Business Days (in respect of the deposit) or three months (in respect of the Bank Guarantee) after termination or expiry of the Agreement.

2.3.2. The Customers' responsibility for using the Service:

Unless otherwise stated in the Service Order, Customer will, without limitation, if applicable:

1. at its own expense, provide all reasonable preparations required to comply with the installation and maintenance specifications of Service Provider, its affiliates or underlying carriers, including (but not limited to) arranging

(többek között) a hozzáférési út, a vezetékek és a berendezésekhez való hozzáférés biztosítását, amelyek szükségesek a Szolgáltató számára Szolgáltatások nyújtásához az Előfizető telephelyein;

2. betartja a Szolgáltató indokolt utasításait a Szolgáltatások telepítésével és nyújtásával kapcsolatban; és

3. telepítés után felel a Szolgáltatások áthelyezésének költségeiért.

Az Előfizető adott esetben biztosítja az Előfizető telephelyén (korlátozás nélkül) a szükséges felszereléseket, védőberendezéseket, helyet, vezetékeket, szellőztetést, légkondicionálást és elektromos energiát (a továbbiakban: „**Előfizetői létesítmények**"), amelyek a Szolgáltatások nyújtásához használt létesítmények karbantartásához szükségesek az Előfizető telephelyein, a Szolgáltató specifikációjának megfelelően, díj vagy költség nélkül. Az Előfizető felel a helyszíneinek biztonságos munkahelyként történő fenntartásáért, amelyek biztosítva vannak tűz, lopás, vandalizmus és egyéb károkozások ellen. Az Előfizető a saját költségén elvégzi a kiigazításokat, átalakításokat, átépítéseket, javításokat vagy cseréket bármely Előfizetői létesítménynél, ha azt a Szolgáltató indokoltan megköveteli. Az Előfizető felel annak biztosításáért is, hogy az Előfizetői létesítménye megfelel az alkalmazandó törvényeknek, kormányzati előírásoknak és rendeleteknek, valamint minden olyan indokolt szabálynak, amelyet a Szolgáltató egységesen és jóhiszeműen előír a Szolgáltató összes szolgáltatásának minden felhasználója számára, feltéve, hogy ezek a szabályok semmilyen esetben sem befolyásolják jelentősen hátrányosan az Előfizető Szolgáltatásokhoz való hozzáférését vagy használatát.

Az Előfizető betartja a jelen Megállapodásra és a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó minden alkalmazandó törvényt és rendeletet. Az Előfizető felel az összes szükséges licenc, engedély és jóváhagyás megszerzéséért és fenntartásáért, amelyeket bármely kormányzati

access to any of the rights-of-way, conduits and equipment space necessary for Service Provider to provide Services to the Customer's sites;

2. comply with the reasonable instructions of Service Provider regarding installation and provision of the Services; and

3. be responsible for the costs of relocation of Services, once installed.

Customer will, if applicable, provide at the Customer's sites (without limitation) the necessary equipment, protective apparatus, space, conduits, ventilation, air conditioning and electrical power (hereinafter the "**Customer Facilities**") required to maintain the facilities used to provide Services to Customer's sites without charge or cost to Service Provider in accordance with Service Provider's specifications. Customer will be responsible for maintaining its sites as safe places to work, which are insured against fire, theft, vandalism and other casualty. Customer shall carry out adjustments, modifications, alterations, repairs or replacements at its own expense to any Customer Facilities when so reasonably required by Service Provider. Customer will also be responsible for ensuring that the Customer Facilities comply with all applicable laws, governmental rules and regulations, and any reasonable rules that Service Provider imposes uniformly in good faith on all users of Service Provider facilities and services, provided that in no case shall such rules materially adversely affect Customer's access to or enjoyment of the Services provided in accordance herewith.

Customer will comply with all applicable laws and regulations relevant to this Agreement and its use of the Services. Customer will be responsible for obtaining and maintaining all necessary licences, permits and approvals required by any and all governmental authorities to permit

hatóság megkövetel annak érdekében, hogy az Előfizető a Szolgáltatásokat igénybe vegye és a jelen Szerződésből fakadó kötelezettségeinek eleget tegyen. Az Előfizető a Szolgáltatásokat a licencekkel, engedélyekkel és jóváhagyásokkal összhangban használja, és nem használja a Szolgáltatásokat jogellenes vagy jogosulatlan célokra.

Customer to receive Services and comply with its obligations under this Agreement. Customer shall use the Services in accordance with such licences, permits and approvals, and will not use Services for any unlawful or unauthorized purpose.

2.4. Az Előfizető hozzáférési pontjának létrehozására, a hálózati terminálhoz vagy a hálózathoz történő csatlakozására, valamint a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.4. Deadline for establishing Customer access point or for connecting to network terminal point or to network and for commencing the Service

Abban az esetben, ha a Szolgáltató teljesíti az Előfizető igényét, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül, vagy a Felek által az Előfizetői Szerződésben megállapított későbbi időpontban, de legkésőbb a Előfizetői Szerződés megkötését követő 90 napon belül megkezdi a Szolgáltatás nyújtását.

In the cases if the Service Provider will complete the request of Customer, the Service Provider shall commence the Service within 15 days following conclusion of the Service Order or at a later date as agreed between the Parties in the Service Order, but not later than 90 days following conclusion of the Service Order.

Ha a szolgáltatást az Előfizető részéről felmerült ok miatt a fenti bekezdésben meghatározott időpontban nem lehetett megkezdeni, a Felek megállapodhatnak a Szolgáltatás megkezdésének új időpontjáról, amely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződéstől számított 90. nap.

Where the Service could not be commenced at the date provided for in time defined in the above paragraph for reasons attributable to the Customer, the Parties may agree a new date for the commencement of the Service, which shall not be later than 90 days following conclusion of the Service Order.

2.5. Az Előfizetői Szerződés felmondásának esetei mobil internet-hozzáférés, mobiltelefon vagy műholdas vagy digitális földfelszíni műsorszórási szolgáltatás esetén

2.5. Conditions of the termination of Service Orders for mobile internet access, or mobile telephone or satellite or digital terrestrial broadcasting services

Nem vonatkozik a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra.

Not applicable to the Services provided by the Service Provider.

3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma

3. Content of the Service

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. Description of the Service provided by the Service Provider

A Szolgáltatás az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint az Előfizetőnek nyújtandó telekommunikációs és kapcsolódó szolgáltatásokat jelenti. A Szolgáltató egyrészt telefonszolgáltatást nyújt, ideértve a helyhez kötött és a nomadikus telefonszolgáltatást, másrészt a Szolgáltató Internet szolgáltatást is

Service means the telecommunications and related services to be provided to the Customer as set out in the Service Order. The Service Provider on the one hand provides telephone services, including fixed and nomadic telephone services, and on the other hand, the Service Provider provides Internet Service as well, including IEPL

nyújt, ideértve az IEPL szolgáltatást (Internet Ethernet magán vonal), IPLC szolgáltatást és VPN szolgáltatást (Virtuális magánhálózat).

3.2. A Szolgáltatás elérhetőségének földrajzi területe

Magyarország

3.3. A segélyhívó számú szolgáltatásokhoz való hozzáférés és azok használatának leírása, valamint a hívó helyére vonatkozó információk

A helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető az alábbi hívószámokon keresztül elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, valamint segélyszolgálati állomásokat.

Szervezet	**Hívószám**
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes európai segélyhívószám	112

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya esetén is a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

Nomadikus telefonszolgáltatás esetében a helymeghatározáshoz szükséges adatok nem továbbíthatók.

3.4. Információ arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

Service (Internet Ethernet Private Line), IPLC Service and VPN Service (Virtual Private Network).

3.2. Geographical area of Service availability

Hungary

3.3. Description of access to and use of emergency number services and caller location information

In the case of fixed (landline) telephone service, the Service Provider shall ensure that the Subscriber can reach emergency services and emergency service stations free of charge via the following numbers.

Organisation	**Number**
Ambulance	104
Fire Department	105
Police	107
EU Emergency number	112

For answering emergency calls, the Service Provider shall provide the caller's identification and location data to the emergency services and emergency stations even if the Service Provider disables the display of the caller's identification, as well as if the caller's consent to process caller's location data is missing.

In the case of nomadic telephone service, location data shall not be transmitted.

3.4. Information whether the Service is a universal service

The Service is not a universal service.

3.5. Az előfizetői hozzáférési pont helye, amely jelzi a Szolgáltató felelősségének határát

Az előfizető hozzáférési pont helyét, amely jelzi a Szolgáltató felelősségének határait a jelen Megállapodásnak megfelelően nyújtott Szolgáltatásokkal kapcsolatban, a szolgáltatási lista ismerteti.

4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége és biztonsága

4.1. Az Előfizetői szolgáltatás, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségi követelményeiről a kormányrendeletben meghatározott, az Előfizetők és a felhasználók védelmére vonatkozó célértékek, illetve a Szolgáltató által elfogadott szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, azok értelmezése és a megfelelés megállapításának módszerei

A Szolgáltató garantálja a telefonhálózaton keresztül elérhető ügyfélszolgálathoz való hozzáférést a legalacsonyabb hívási díjnál nem magasabb díjjal. Az Előfizetői szolgáltatást nyújtó Szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén saját hálózatából díjmentesen biztosítja az ügyfélszolgálat elérhetőségét. Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított hiba bejelentési szolgáltatáson keresztül jelentheti be az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását, amelyet a Szolgáltató vagy az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek mellett. Az ügyfélszolgálaton keresztül reklámhirdetést vagy ajánlatot csak abban az esetben lehet továbbítani, ha azt az Előfizető kéri, vagy a hívó fél ahhoz előzetesen hozzájárult. Az ügyfélszolgálat elérhetőségére ez a hozzájárulás nem vonatkozik.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, –irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül elérhető egyéb szolgáltatásokhoz, tartalomhoz vagy alkalmazásokhoz való hozzáférésre, az erre

3.5. The location of the Customer's access point representing the limit of the Service Provider's liability

The location of the Customer's access point representing the limit of the Service Provider's liability in relation to the Services provided in line with this Agreement is described in the service list.

4. The quality and safety of the Customer service

4.1. The Customer service, the target values specified in the government decree on the requirements for the quality of electronic communications service concerning the protection of Customers and users or the target values of the service quality requirements agreed by the Service Provider, their interpretation and methods of measuring compliance

The Service Provider shall guarantee access to the customer service accessible through the telephone network also by a fee not higher than the lowest calling fee. When the technical conditions of Service obtain at the Service Provider providing Customer access, it shall ensure access to its customer service from its own network free of charge. The Customer may report a fault in the Service at the fault report service provided by the Service Provider, which the Service Provider shall render accessible either through its customer service or directly at conditions identical with the accessibility of the customer service. An advertising bulletin or offer may only be transmitted through the customer service, if requested by the Customer or with the prior consent of the calling party. The availability of customer service is not subject to this consent.

4.2. If the Service Provider employs traffic measurement, control, or management in its system and this affects the quality of the service, or the access to other services, content, or applications available through an electronic communications service, a detailed description of relevant rules

vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A Szolgáltató nem alkalmaz forgalommérést, irányítást vagy menedzselést.

The Service Provider does not employ traffic measurement, control or management.

4.3. Tájékoztató azokról az intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat biztonságát, valamint a Szolgáltatás és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatosan megtehet

4.3. Information on measures that the Service Provider may take against incidents and threats affecting the security of the network and the Service and network unity or in connections with weak spots

Amennyiben a hálózati integritás és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében olyan új biztonsági kockázat merül fel, amely korábban nem volt ismert, akkor a Szolgáltató legalább az ügyfélszolgálaton keresztül és a weboldalán tájékoztatja az Előfizetőt minden olyan új biztonsági kockázatról, amelyek korábban nem voltak ismertek és azokról az intézkedésekről, amelyeket az Előfizető a védelem érdekében megtehet és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által az Előfizető részére nyújtott tájékoztatásért külön díj nem számítható fel. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a hálózat védelméhez és a Szolgáltatás általános biztonsági szintjének visszaállításához szükséges intézkedések megtétele alól.

If there is a new security risk that is not previously known due to network integrity and a security incident or threat to the Service, the Service Provider shall at least inform the Customer at the customer service and on its website of any new security risk not previously known, and of the actions that may be taken by the Customer for protection and their expected costs. No special fee may be charged to the Customer for the information provided by the Service Provider. The information provided by the Service Provider does not exempt the Service Provider from taking the measures necessary to protect the network, and to restore the standard security level of the Service.

4.4. Az Előfizető végberendezésének csatlakoztatási feltételei

Az Előfizető csak olyan végeszközt csatlakoztathat az Előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának megfelelő működését, és amely rendelkezik megfelelőségi tanúsítvánnyal. Jelen pont megsértése esetén a Szolgáltató korlátozhatja a Szolgáltatást és felmondhatja az Előfizetői Szerződést.

4.4. Conditions for connecting Customer’s Network Terminating Units

The Customer may only connect terminal equipment to the Subscriber Access Point that does not hinder or compromise the proper functioning of the Service Provider's network and has conformity certification. In the event of a breach of this clause, the Service Provider may restrict the Service and terminate the Service Order.

Az Előfizető szavatolja, hogy az Előfizető hozzáférési pontjához csatlakoztatott és az Előfizető hozzáférési pontja által birtokolt vagy fenntartott végeszköz műszaki és megbízhatósági paraméterei megfelelnek a szabályozási követelményeknek és a Szolgáltatás minőségének teljesítéséhez szükséges feltételeknek.

The Customer warrants that the technical and reliability parameters of the terminal equipment connected to the Customer access point and owned or maintained by the Customer access point meet the conditions required to comply with the regulatory requirements and Service quality.

A Szolgáltató Berendezései mindig a Szolgáltató, annak leányvállalatai vagy alvállalkozói önálló és kizárólagos tulajdonát képezik, és az Előfizetőnek semmilyen érdeke vagy joga nem áll fenn rajtuk, kivéve a háborítatlan birtoklást és az ilyen Szolgáltatói Berendezések használati jogát, a jelen Megállapodás feltételei szerint. Amennyiben az Előfizető elveszti, megrongálja vagy eltávolítja a Szolgáltató Berendezését mialatt az az Előfizető birtokában van, a rendes elhasználódás esetének kivételével, akkor az Előfizető a Szolgáltatói Berendezésnek az ilyen elvesztést, rongálódást vagy eltávolítást közvetlenül megelőző értékének megfelelő kártérítést fizet a Szolgáltatónak. Bármilyen berendezésnek a Szolgáltató vagy annak leányvállalatai vagy alvállalkozói hálózatához vagy a Szolgáltató berendezéséhez történő csatlakoztatása előtt az Előfizetőnek a Szolgáltató előzetes írásbeli jóváhagyását kell kérnie.

Service Provider Equipment shall at all times remain the sole and exclusive property of Service Provider, its affiliates or underlying carriers, and Customer shall have no interest or rights in it except for quiet possession and the rights to use such Service Provider Equipment pursuant to the terms of this Agreement. If any Service Provider Equipment is lost, damaged or removed by Customer or whilst in Customer's possession, other than as a result of reasonable wear and tear, Customer hereby indemnifies Service Provider for an amount representing the value of such Service Provider Equipment immediately preceding such loss, damage or removal. The Customer shall obtain the prior written approval of Service Provider before connecting any equipment to Service Provider's or its affiliates' or underlying carriers' networks or the Service Provider Equipment.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei és feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Amennyiben a Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetik, a szüneteltetés időtartamára csak az Előfizetői Szerződésben feltüntetett kedvezményes, garantált és méltányos díj megfizetése kérhető az Előfizetőtől.

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltethető:

a) a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje vagy karbantartása miatt, amennyiben nem áll rendelkezésre más, szünetelést nem igénylő gazdaságos műszaki megoldás, amely nem haladhatja meg naptári hónaponként az egy napot, feltéve, hogy az Előfizetőt erről legalább 15 nappal a szünetelés előtt értesítik;

b) valamilyen előre nem látható és elkerülhetetlen külső ok (vis maior)

5. Interruption, restriction and suspension of the service

5.1. Cases of and conditions for suspending a Customer service, the longest duration of suspension that may be requested by the Customer, cases of suspension subject to payment

When the Service is suspended upon request from the Customer, only the payment of a reduced, warranted and fair fee indicated in the Service Order may be required from the Customer for the period of suspension.

The Service may be suspended:

a) owing to the transformation, renewal, replacement or maintenance of the network, when other economical technical solution not requiring suspension is not available, which shall not exceed one day per calendar month, provided that the Customer is notified in advance, at least 15 days prior to the suspension;

b) in the event of some unforeseeable and unpreventable external reason (force

esetén,

c) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelme érdekében (különös tekintettel a terrorizmus megelőzésére, a kábítószer-kereskedelem elleni küzdelemre) a jogszabályokban meghatározott módon.

Amennyiben a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe eső okból kerül sor, kivéve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást, vagy ha a szünetelés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, az Előfizető a szünetelés időtartama alatt díjfizetésre nem köteles. Amennyiben a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az adott hónapra fizetendő előfizetési díjat megtéríti.

A díjat nem kell visszatéríteni, ha a felfüggesztés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárhatót megtett annak érdekében, hogy a határidőn belül megszüntesse a szünetelést kiváltó okot.

Az Előfizető által igényelt szüneteltetési időszak végén, amely nem haladhatja meg a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott leghosszabb időtartamot, a Szolgáltatónak helyre kell állítania a Szolgáltatást, és erről legkésőbb 24 órán belül haladéktalanul értesíteni kell az Előfizetőt. Amennyiben a Szolgáltatás helyreállítása nem igényel helyszíni tevékenységet, akkor a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás helyreállítása helyszíni tevékenységet igényel, akkor a Szolgáltató indokolt és méltányos egyszeri külön díjat számíthat fel.

Üzleti előfizetők számára felszámolás, önkéntes végelszámolás esetén a Szolgáltató az ilyen körülmények bekövetkezésétől kezdve szüneteltetheti a Szolgáltatást, amíg az Előfizető a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de 12 hónapra számított szolgáltatási díjat meg nem haladó összegű letétet nem biztosít.

major),

c) to protect the defence, national security, economic and public security interests of Hungary (in particular, prevention of terrorism, combating drug trafficking) in the manner set forth in legal regulations.

When suspension is effected for some reason under the control of the Service Provider, excluding regular maintenance specified in the general terms and conditions of contract, or the reason for suspension is outside the control of both Parties, the Customer shall not be obliged to pay the fee for the period of suspension. When suspension exceeds 48 hours in a given calendar month, the Service Provider shall reimburse the subscription fee due for that month.

The fee need not be reimbursed when the reason for suspension is force major, provided that the Service Provider furnishes proof of having done everything that could be expected of it to eliminate the reason that gave rise to the suspension within the due date.

At the end of the disabled service period requested by the Customer, which shall not be longer than the longest period specified in the Service Provider's general terms and conditions, the Service Provider shall re-enable the Service, and notify the Customer promptly within 24 hours at the latest. Where re-enabling the Service does not require on-site action, the Service Provider shall not charge any extra fees. Where re-enabling the Service requires on-site action, the Service Provider may charge a reasonable and fair single fee.

For business Customers, in the case of liquidation, bankruptcy of voluntary dissolution, the Service Provider may disable the Service as of such circumstances occurring until a security deposit is provided by the Customer in the amount specified in the Service Provider's general terms and conditions but not more than the equivalent of 12 months' service fee.

Amennyiben egy Előfizetői Szerződés több szolgáltatást is tartalmaz, a Felek megállapodhatnak abban, hogy a szünetelés csak az Előfizető által kért szolgáltatásokra vonatkozzon.

Where one Service Order includes multiple services, the Parties may agree to disable only the services requested by the Customer.

5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei, ideértve az Előfizetőnél indított vagy végződtetett forgalom korlátozásának, vagy az Előfizetői szolgáltatás minőségének vagy egyéb paramétereinek csökkentésének eseteit, valamint a megvalósításának módszerei

5.2. Cases of and conditions for restricting a Service, including limitation of traffic initiated by or terminated at the Customer, or a reduction of quality or other parameters of the Service, as well as methods of implementation

A Szolgáltató jogosult korlátozni az Előfizetői szolgáltatás igénybevételét, különös tekintettel az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozására (az Előfizető hozzáférési pontjára irányított forgalom), vagy csökkenteni az Előfizetői szolgáltatás minőségét vagy egyéb paramétereit a következő esetekben, az Előfizető értesítésével:

The Service Provider shall be entitled to restrict the use of the Service, in particular to restrict traffic generated by the Customer or terminated at the Customer (traffic aimed at the access point of the Customer) or to reduce the quality or other parameters of the Service in the following cases notifying the Customer:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen akkor, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

a) the Customer impedes or jeopardises the regular operation of the network of the Service Provider, in particular, when the Customer connected to a terminal equipment without an appropriate interface to the Customer access point;

b) az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül használja vagy értékesíti az Előfizetői szolgáltatást harmadik személynek, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja fel;

b) the Customer using on sells the Customer service to a third person without the consent of the Service Provider or uses it for the purposes of providing network service;

c) az Előfizetőnek a díjakkal kapcsolatos értesítésben megjelölt legalább 30 napos esedékességi határidő lejártát követően is tartozása áll fenn, amely értesítő a díj esedékességétől számított 8 napon belül kiküldésre került, és az Előfizető nem nyújtott pénzügyi biztosítékot a Szolgáltatónak a 2.3.1. pontban meghatározottak szerint;

c) the Customer owes fees even after the expiry of the due date of at least 30 days indicated in the notification concerning the fees, which was sent within 8 days after the due date of the fee and the Customer did not furnish financial collateral to the Service Provider as specified in clause 2.3.1.

d) az Előfizető fogyasztása meghaladta a hívás, üzenet vagy adatok összegét, amelyet az adott Szolgáltatás általános szerződési feltételeiben vagy az egyedi

d) the consumption of the Customer exceeded the amount or the amount of call, message or data specified in the general terms of contract for the given

Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként határoztak meg.

A telefonos szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja

a) az Előfizető hívhatóságát,

b) segélyhívások továbbítását,

c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,

d) a hibabejelentő elérhetőségét.

A Szolgáltatónak újra kell indítania a Szolgáltatás nyújtását, ha a korlátozásra okot adó körülmény megszűnt.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben rögzített, indokolt és ésszerű díjat számíthat fel a Szolgáltatás újraindításáért.

5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A Szolgáltató felfüggeszthet bármely érvényes Szolgáltatást:

(a) haladéktalanul és értesítés nélkül, ha az Előfizető vagy az Előfizetők által a Szolgáltatás rendeltetésellenes felhasználása vagy a Szolgáltatással kapcsolatos visszaélés jelentős károkat okoz, vagy a Szolgáltató indokolt véleménye szerint jelentős károkat okozna a Szolgáltató hálózatában, létesítményeiben vagy más vagyontárgyában, vagy

(b) kormányzati hatóság kérésére huszonnégy (24) órás írásbeli értesítés mellett.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az érvényes Szolgáltatás felfüggesztéséért vagy a Szolgáltatás elmulasztásáért a fenti esetekben, és a (b) alpont esetén ésszerű erőfeszítéseket tesz az érvényes Szolgáltatások teljes körű biztosításának a lehető leghamarabb történő visszaállításáért.

A Szolgáltató írásbeli értesítés mellett felfüggesztheti a Szolgáltatásokat vagy azok egy részét, ha az ezekkel a Szolgáltatásokkal kapcsolatos nem vitatott számlák a fizetési határidőt követő 14 napon belül nem kerülnek

Service or in the individual Customer contract as the upper limit of use.

Even if restricting the Service, the telephone Service Provider shall guarantee

a) the callability of the Customer,

b) the transmission of emergency calls,

c) the accessibility of the customer service of the Service Provider,

d) the accessibility of the fault report service.

The Service Provider shall restart the provision of Service if the ground of restriction is concluded.

The Service Provider may charge justifiable and reasonable fee, laid down in the Service Order for the renewed availability of the service.

5.3. Cases and conditions for suspending the Services

Service Provider may suspend any applicable Service:

(a) immediately and without notice if any misuse of such Service or misconduct with respect to such Service on the part of Customer or its Customers would, in Service Provider's reasonable opinion, cause material damage to Service Provider's network, facilities or other property or

(b) upon twenty-four (24) hours' written notice on request of a governmental authority.

Service Provider shall have no liability for any suspension of, or a failure to provide, the relevant Service in these circumstances and, in the case of sub-clause (b), shall use reasonable endeavours to restore full provision of the applicable Services as soon as practicable.

Service Provider may suspend all or part of the applicable Services with written notice if any part of an undisputed invoice related to those Services remains unpaid for more than 14 days after the Due Date.

kiegyenlítésre.

Amennyiben az Előfizető nem biztosít a Szolgáltató részére új vagy megújított letétet vagy Bankgaranciát (adott esetben) a Szolgáltató erre irányuló kérelmét követő tizenöt (15) munkanapon belül a 2.3.1. pontnak megfelelően, az Előfizető egyidejű értesítése mellett a Szolgáltató felfüggesztheti az Előfizetői szolgáltatás biztosítását. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kérésétől számított egy munkanapon belül nem fizeti meg az Előfizető hitelkeretén felül felmerült költségeket, az Előfizető egyidejű értesítésével a Szolgáltató felfüggesztheti az Előfizetői szolgáltatás biztosítását.

If the Customer fails to provide Service Provider with a new or revised deposit or Bank Guarantee (where applicable) within fifteen (15) Business Days of a request from Service Provider under clause 2.3.1., then Service Provider shall have the right to suspend the provision of Services to the Customer without liability upon notice to the Customer. If the Customer fails to pay any charges incurred in excess of the Customer's Credit Limit within one Business Day of a request from Service Provider, then Service Provider shall have the right to suspend the provision of Services to the Customer without liability upon notice to the Customer.

Amennyiben az Előfizető olyan magatartást folytat, amely sérti az Előfizetőnek a 2.3.2. pontban meghatározott kötelezettségeit, a Szolgáltató írásbeli felszólítását és egy 30 napos helyrehozatali időszakot követően, a Szolgáltató az Előfizető irányába való felelősség nélkül felfüggesztheti az Előfizetői szolgáltatás teljesítését és/vagy felmondhatja az érvényes Szolgáltatást további kötelezettség nélkül az Előfizető felé, azzal a feltétellel, hogy a Szolgáltató jogosult a vonatkozó Szolgáltatások azonnali felfüggesztésére vagy megszüntetésére (helyrehozatali időszak nélkül), abban az esetben, ha a Szolgáltató indokolt véleménye szerint fennáll az Előfizető jogi felelősségének a kockázata a 2.3.2. pont megsértésével kapcsolatban.

In case the Customer engages in any activities in breach of the Customer's responsibility determined in clause 2.3.2., after written notice from Service Provider and a 30 day cure period, Service Provider may suspend its performance without liability to Customer and/or terminate the relevant Services with no further obligation to Customer, provided that Service Provider shall be entitled to immediately suspend or terminate the relevant Services (without a cure period) if, in Service Provider's reasonable opinion, it is at risk of incurring legal liability in relation to Customer's breach of clause 2.3.2.

A Szolgáltató haladéktalanul felfüggesztheti a Szolgáltatást és nem felel a vonatkozó Szolgáltatások nyújtásának elmulasztásáért, ha az Előfizető megsérti a 2.3.2 pontban foglalt, Előfizetői létesítmények biztosításával kapcsolatos előfizetői kötelezettségeket. A Szolgáltatónak a felfüggesztést írásbeli értesítéssel kell igazolnia az eseményt követő 48 órán belül.

Service Provider may immediately suspend, and shall not be liable for a failure to supply the relevant Services, if the Customer is in breach of clause 2.3.2 in relation of the Customer's responsibility to provide the Customer Facilities. Service Provider shall confirm such suspension by written notice within 48 hours after the event.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6. Customer relations, troubleshooting, complaint handling litigation

6.1. Hiba bejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidők, a hibajelentések

6.1. Error report management, process, troubleshooting time limits undertaken,

regisztrálásának és a hiba elhárításnak a folyamata

A Szolgáltató rögzíti a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményeit és a hiba kiküszöbölésére hozott intézkedéseket nyomon követhető módon, hangfelvétellel vagy más elektronikus úton, és az adatkezelési szabályok betartásával legalább egy évig megőrzi ezeket a nyilvántartásokat.

A Szolgáltatónak a hiba bejelentés kézhezvételét az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és a Szolgáltató a rögzítésén kívül a hibabejelentést is regisztrálja. A nyilvántartás tartalmazza

a) az Előfizető értesítési címét vagy egyéb azonosítóját;

b) az Előfizető hívószámát vagy egyéb azonosítóját;

c) a hibajelenség leírását;

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);

e) a hiba okának és következményeinek behatárolására tett intézkedéseket;

f) a hiba okát;

g) a hiba kijavításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), annak eredményét (eredménytelenségét és annak indokát);

h) az Előfizető értesítésének módját és dátumát, különösen a hiba kijavításának és az Előfizető értesítésének módját és idejét.

A Szolgáltató a hibamegoldással kapcsolatos összes adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig megőrzi.

Szolgáltató nem kötelezheti az Előfizetőt a hiba kiküszöbölésével összefüggően díjfizetésre vagy egyéb feltételek teljesítésére, ha a hiba a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

A Szolgáltató 48 órán belül megvizsgálja a hiba bejelentéseket, és az elvégzett vizsgálat alapján értesíti az Előfizetőt, hogy

procedure for registering error reports and for troubleshooting

The Service Provider shall record fault reports, the results of the fault localisation procedure and the measures taken to eliminate the fault in a traceable manner by sound recording or other electronic way and shall keep such records for at least a year observing the rules of data handling.

The Service Provider shall confirm receipt of the fault report to the Customer and, in addition to recording it, the Service Provider also registers the fault report. The register contains

a) the notification address or other identifier of the Customer;

b) the Customer call number or other identifier;

c) a description of the faulty phenomenon;

d) the time and date of the fault report (year, month, day, hour);

e) the measures taken to demarcate the cause of the fault and the results thereof;

f) the reason for the fault;

g) the mode and time and date of repairing the fault (year, month, day, hour), its result (its lack of success and the reason thereof);

h) the mode and time and date of notifying the Customer, especially the mode and time and date of repairing the fault and confirmation of the Customer about the received fault report.

The Service Provider shall retain all data relating to fault resolution for 1 year from the latter.

The Service Provider shall not impose any payment or other conditions on the Customer to eliminate the fault, if the fault was in the Service Providers' scope.

The Service Provider shall investigate the fault reports within 48 hours and notify the Customer, based on the investigation completed, that

a) további helyszíni vizsgálatra van szükség az Előfizető végpontján vagy azzal kapcsolatban, megjelölve a vizsgálat idejét (év, hónap, nap és egy négy órás időszak 08.00 és 20.00 között),

b) a hibát a vizsgálat során nem lehetett észlelni, vagy olyan okból merült fel, amely nem a Szolgáltatónak tulajdonítható.

A Szolgáltató nem köteles 48 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hibabehatárolási eljárás eredményéről, ha a Szolgáltatónak tulajdonítható valós hiba kiküszöbölése nem igényel helyszíni vizsgálatot az Előfizető végpontján vagy azzal kapcsolatban.

A Szolgáltatónak minden az Előfizető által bejelentett és a saját hibaészlelő eljárása során megerősített valós hibát ki kell javítania. A hiba bejelentésétől a javításig terjedő időszak nem haladhatja meg a 72 órát. Ha a hiba kijavításához harmadik fél, például hatóság, közüzemi szolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulására van szükség, a Szolgáltatónak a hiba bejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie a hozzájárulást. A hozzájárulás megszerzéséhez szükséges időt nem kell beleszámítani a hiba kijavításának határidejébe. A hiba bejelentéstől számított 48 órán belül a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és annak indokairól, valamint arról, hogy a hozzájárulás megszerzéséhez szükséges időt nem számítják bele a hiba kijavításának határidejébe.

Közvetlenül, de a hiba elhárításától számított 24 órán belül a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról, és rögzíti az értesítés módját és idejét. A Szolgáltató a hiba bejelentés vagy a helyszínen történő hibaelhárítás időpontjában is teljesítheti a hibaelhárítással kapcsolatos értesítési kötelezettségét.

A Szolgáltató nem számít fel díjat a hibák elhárításáért, és nem terheli az Előfizetőre az általa felmerült javítási vagy fizetési költségeket, és az Előfizető telephelyére a hibaelhárítás céljából történő belépés engedélyezési

a) additional on-site investigation is required at or involving the Customer termination point, specifying the time of the investigation (year, month, day and a 4-hour period between 08.00 and 20.00),

b) the fault could not be detected during the investigation, or occurred for reasons not attributable to the Service Provider.

The Service Provider shall be under no obligation to notify the Customer about the results of the fault detection procedure within 48 hours if the elimination of a real fault attributable to the Service Provider does not require an on-site investigation at or involving the Customer termination point.

The Service Provider shall correct any real faults reported by the Customer and confirmed by its fault detection procedure. The period from reporting the fault to its correction shall not exceed 72 hours. Where correction of the fault requires the consent of a third party such as an authority, utility provider or property owner, the consent shall be requested by the Service Provider within 48 hours from the fault report. The time required for obtaining the consent shall not be counted in the deadline of correcting the fault. Within 48 hours of the fault report, the Service Provider shall notify the Customer about the need for the consent and its reasons, and about the fact that the time required for obtaining the consent shall not be counted in the deadline for correcting the fault.

Immediately but within 24 hours after resolving the fault, the Service Provider shall notify the Customer about the fault resolution, and register the means and time of notification. The Service Provider may also comply with its obligation of notification about fault resolution at the time of the fault report or of on-site fault resolution.

The Service Provider shall not charge a fee for the resolution of faults and shall not recharge to the Customer any repair or call-out costs incurred by it, nor impose any obligations on the Customer other than the requirement to allow access to the

kötelezettségén kívül más kötelezettséget nem hárít az Előfizetőre.

Amikor a hiba bejelentést kivizsgálni, vagy a hibát kijavítani csak az Előfizető telephelyén lehet, és a Szolgáltató általi értesítésben javasolt idő az Előfizető számára nem megfelelő, a hiba kijavításának határidejébe nem számít bele a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előre megállapodott alternatív időpontig eltelt idő.

Ha a Szolgáltató és az Előfizető megállapodtak a hiba bejelentés kivizsgálásának vagy a hiba kijavításának időpontjában, és a hibát a Szolgáltatónak nem tulajdonítható okok miatt a megállapodás szerinti időpontban nem lehetett kijavítani, akkor a hiba kijavításának határidejébe nem számít bele az az időtartam, ami a hiba a Szolgáltatónak nem tulajdonítható okokból való kijavításának felismerésétől a Felek által a Szolgáltató kezdeményezésére elfogadott új megfelelő időpontig tartó időtartam.

A hiba nem tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibajavításról szóló értesítéstől számított 72 órán belül, vagy a hiba elhárításának időpontjától számítva, az eredeti hiba bejelentés szerint újból bejelenti a hibát. Ebben az esetben a Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítésétől, vagy az ilyen értesítés hiányában, a hibaelhárítás időpontjától az Előfizetőnek az új hiba bejelentéséig tartó időszak nem számít bele a hiba kijavításának határidejébe.

6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Lásd a 7. pontot.

6.3. Előfizetői panaszok kezelése és módja (díjreklamáció és kártérítési igények kezelése)

Az Előfizetői szolgáltatást biztosító Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések kezelésére, a panaszok kivizsgálására és orvoslására, valamint az Előfizetők és a felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot

Customer's premises for the purpose of fault resolution.

Where the fault report can only be investigated or the fault can only be corrected on site at the Customer's premises, and the time proposed by the Service Provider in its notification is not convenient for the Customer, the time from the time proposed by the Service Provider to the alternative time agreed in advance with the Customer shall not be counted in the deadline for correcting the fault.

Where the Service Provider and the Customer agreed on the time of investigating the fault report or of correcting the fault, and the error could not be corrected at the agreed time for reasons not attributable to the Service Provider, the period from time found to be unsuitable for reasons not attributable to the Service Provider up to a new suitable time agreed between the Parties at the Service Provider's initiative shall not be counted in the deadline for correcting the fault.

The fault shall not be deemed to have been resolved where the Customer re-reports the fault in the original fault report within 72 hours from the Service Provider's notification of error resolution, or absent such notification, from the time of fault resolution. In that case, the period from the Service Provider's notification of error resolution, or absent such notification, from the time of fault resolution up to the Customer's new fault report shall not be counted in the deadline for correcting the fault.

6.2. The Customer's rights in the event of defective performance of the Service

See clause 7.

6.3. Handling and procedure of Customers' complaints (handling of billing complaint and claims for damages)

The Service Provider providing Customer service operates a customer service to deal with Customer and user reports, to investigate and remedy complaints and to inform Customers and users by access through the phone network and

üzemeltet telefonhálózaton keresztüli eléréssel és internetes eléréssel.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán, internetes honlapján vagy az Előfizetői Szerződésben tájékoztatja az Előfizetőt az alábbiakról:

a) az Előfizető milyen feltételek szerint tehet bejelentést és nyújthat be panaszt az Előfizetői szolgáltatás biztosításával kapcsolatban a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél vagy az illetékes hatóságoknál,

b) milyen időtartamon belül vizsgálja meg az ügyfélszolgálathoz beérkezett egyedi panaszokat, valamint milyen határidőn belül és milyen módon értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről,

c) mely szervezetekhez, hatóságokhoz vagy bíróságokhoz fordulhat az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése érdekében.

Amennyiben az Előfizető a panaszát a fizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatónak, és a Szolgáltató 5 napon belül nem utasítja el a panaszt, a díj megfizetésének határideje meghosszabbodik a díjat érintő panasz kivizsgálásának időtartamával a panaszban érintett díjtétel tekintetében.

Az Előfizető panaszának elutasítása esetén követendő eljárás:

Az Előfizetők szóbeli vagy írásbeli panaszt nyújthatnak be a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében vagy érdekében áruk Előfizetőknek történő értékesítése vagy áruk eladásával kapcsolatban eljáró személy magatartása, tevékenysége vagy mulasztása tekintetében.

A szóbeli panaszokat azonnal meg kell vizsgálni, és szükség esetén orvosolni kell. Amennyiben az Előfizető nem ért egyet panaszának kezelésével, vagy a panaszt nem lehet azonnal kivizsgálni, a Szolgáltató jelentést készít a panaszról és a panaszról alkotott véleményéről, valamint

through online, internet access.

The Service Provider shall inform the Customer through announcements displayed at its customer service, on its website or in the Service Order about the following:

a) the conditions under which the Customer may lodge reports and complaints related to the provision of the Service at the Service Provider, the various consumer protection agencies or the competent authorities,

b) the period within which it shall examine individual complaints received by its customer service and the period within which, and the mode of, notifying the Customer of the results of the examination,

c) the organisations, authorities or courts to which the Customer may turn with a view to the settlement of disputes related to the provision of the Service.

When the Customer lodges his complaint with the Service Provider prior to the expiry of the due date for payment, and the Service Provider does not reject the complaint within 5 days, the due date for the payment of the fee shall be extended with the period of the investigation of the fee complaint with regard to the fee item concerned in the complaint.

The procedure to be followed in the event of a rejection of a Customer complaint:

Customers may submit, orally or in writing, their complaints about the conduct, activity or failure of the undertaking or the person acting on behalf of or for the undertaking concerning the distribution of its goods to Customers or concerning the sale of goods.

Oral complaints shall be investigated immediately and shall be remedied if necessary. If the Customer does not agree with the handling of his complaint or it is not possible to investigate the complaint immediately, the Service Provider shall make a report of the complaint and of its

a) a személyesen benyújtott szóbeli panasz esetén a jelentés egy példányát átadja az Előfizetőnek,

b) a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül benyújtott szóbeli panasz esetén a jelentés egy példányát legkésőbb az érdemi válaszának megküldésekor megküldi az Előfizetőnek,

c) az írásbeli panaszokra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásokon keresztül benyújtott szóbeli panaszokhoz egyedi azonosító számot kell hozzárendelni. A call-centerekben, ahol az ügyintézés időpontja telefonon keresztül előre lefoglalható, a hívásokat az ügyintézőnek kell fogadnia, és az ügyek kezelését a kapcsolat sikeres létrejötte után öt perc várakozási időn belül meg kell kezdeni, kivéve, ha lehetetlen olyan okból, amely kívül esik a Szolgáltató tevékenységi körén vagy ellenőrzésén, feltéve, hogy a Szolgáltató az adott helyzetben általában elvárható gondossággal jár el. A Szolgáltatónak első menü pontként kell beállítania az ügyintézővel történő beszélgetést, anélkül, hogy az Előfizetőnek azonosítania kellene magát és reklámot továbbítanának neki. A telefonon beérkezett összes szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és az Előfizetők közötti kommunikációt hangfelvételként kell rögzíteni. Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a szükséges elemeket, kivéve a panasz benyújtásának helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok listáját, a jelentést készítő személy aláírását, valamint a jelentés elkészítésének helyét és dátumát, a jelentés elkészítését az Előfizető beleegyezésével el lehet hagyni. A hangfelvételekhez egyedi azonosító számot kell csatolni, és a hangfelvételeket öt évig meg kell őrizni.

A panaszról készített jelentés a következő adatokat tartalmazza:

opinion of the complaint and

a) shall, for an oral complaint submitted in person, deliver a copy of the report to the Customer,

b) shall, for an oral complaint submitted over the telephone or via an electronic communications service, send a copy of the report to the Customer not later than when sending its response on the merits

c) shall act according to the rules on written complaints.

An individual identification number shall be assigned to oral complaints submitted over the telephone or via electronic communications services. In call centres and where the date of administration can be booked in advance over the telephone, calls shall be received by the operator and the handling of cases shall be commenced within five minutes' waiting time after the connection was established successfully, except if it is impossible for a reason falling outside the scope of activity and beyond the control of the Service Provider, provided that the Service Provider proceeded with the care that can generally be expected in a given situation. The Service Provider shall set the option to talk to a help desk operator as the first menu point without requiring the Customer to identify himself and without forwarding any advertising to him. All oral complaints received over the telephone and all communication between the help desk and Customers shall be audio recorded. If the audio recording contains the required elements with the exception of the place where the complaint was submitted, the list of evidence presented by the Customer, the signature of the person preparing the report and the place and date of the report, preparing a report may be omitted with the consent of the Customer. An individual identification number shall be attached to audio recordings and audio recordings shall be kept for a period of five years.

The report prepared of the complaint shall contain the following data:

a) az Előfizető neve, lakcíme,

b) a panasz benyújtásának helye, ideje és formája,

c) az Előfizető panaszának részletes leírása, valamint az Előfizető által benyújtott dokumentumok és bizonyítékok felsorolása,

d) a Szolgáltató állásfoglalása az Előfizető panaszával kapcsolatban, ha a panaszt azonnal ki lehet vizsgálni,

e) a jelentést készítő személy és az Előfizető aláírása, kivéve, ha a szóbeli panaszt telefonon vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül nyújtották be,

f) a jelentés helye és ideje,

g) a panasz egyedi azonosító száma, ha a szóbeli panaszt telefonon vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatón keresztül nyújtották be.

A Szolgáltató írásbeli választ készít a panasz érdemi részéről, és azt a panasz kézhezvételétől számított harminc napon belül közli az Előfizetővel. A Szolgáltató köteles öt évig megőrizni a panaszról szóló jelentést és a válasz másolatát, és az ellenőrző hatóságok kérelmére azokat részükre bemutatja.

A Szolgáltatónak indokolnia kell a panasz elutasítását. Amennyiben a panaszt elutasítják, a Szolgáltató köteles írásban tájékoztatni az Előfizetőt arról a hatóságról vagy egyeztető testületről, amelyhez az Előfizető a panaszának természete szerint fordulhat. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes hatóság és egyeztető testület székhelyét, telefonszámát, internetes elérhetőségét és postai címét. Az Előfizetőt arról is tájékoztatni kell, hogy a Szolgáltató szándékában áll-e az egyeztető testülethez fordulni az adott jogvita rendezése

a) the name and address of the Customer,

b) the place, date and form of submitting the complaint,

c) the detailed description of the Customer’s complaint, and the list of documents and evidence presented by the Customer,

d) the Service Provider's statement of its position concerning the Customer’s complaint, if the complaint can be investigated immediately,

e) the signature of the person preparing the report and the signature of the Customer, except if the oral complaint was submitted over the telephone or via another electronic communications service,

f) the place and date of the report,

g) the individual identification number of the complaint if the oral complaint was submitted over the telephone or via another electronic communications service.

The Service Provider shall prepare a written response on the merits of the complaint and arrange for its communication to the Customer within thirty days after the receipt of the complaint. The Service Provider shall be obliged to keep the report of the complaint and a copy of the response for five years and shall present those to the controlling authorities at their request.

The Service Provider shall provide the reasoning for its rejection of a complaint. If the complaint is rejected, the Service Provider shall be obliged to inform the Customer, in writing, of the authority or conciliation board the Customer may resort to according to the nature of his complaint. The information shall contain the seat, telephone number, internet address and mailing address of the competent authority and of the conciliation board having territorial competence where the Customer’s domicile or place of residence is located. The Customer shall also be informed of whether or not the Service Provider intends to

érdekében.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak lehetővé kell tennie az Előfizető számára, hogy hozzáférjen a hangfelvételhez a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató 30 napon belül megküldi a hangfelvétel másolatát. A Szolgáltató az Előfizető azonosításán kívül nem kérheti egyéb feltételek teljesítését a hangfelvétel szolgáltatásával kapcsolatban. Minden hangfelvételről egy ingyenes példányt kell átadni az Előfizetőnek.

6.3.1. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi a jelentést (díjreklamáció) és azt legkésőbb 30 napon belül kivizsgálja. Amennyiben a Szolgáltató a határidőt nem tartja be, a Szolgáltató a panasz vizsgálatának befejezéséig nem jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

A miniszter által kijelölt tanúsító szervezet által hitelesített zárt számlázási rendszerrel rendelkező Szolgáltató jogosult a felmondást alkalmazni, ha az Előfizető a fizetési határidő lejárta előtt nyújtja be panaszt. A fizetés esedékességének napja nem hosszabbítható meg a díjreklamáció vizsgálatának időtartamával, még akkor sem, ha a Szolgáltató a panaszt 5 napon belül nem utasítja el.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

resort to the conciliation board to resolve the consumer dispute in the case concerned.

At the Customer's request, the Service Provider shall enable the Customer to access the audio recording at the Service Provider's customer service point. At the Customer's request, the Service Provider shall supply a copy of the audio recording within 30 days. The Service Provider shall not require compliance with any conditions for the supply of the audio recording other than the Customer's identification. For each audio recording, one free copy shall be supplied to the Customer.

6.3.1. Payment disputes

When the Customer disputes the amount of the fee charged by the Service Provider, the Service Provider shall immediately register the report (fee complaint) and investigate it at the latest within 30 days. In case of failure to comply with this due date, the Service Provider shall not be entitled to terminate the Service Order until the completion of the examination of the complaint.

The Service Provider that has a closed billing system attested by the attesting organisation designated by the minister shall be entitled to apply the termination, when the Customer lodges the complaint prior to the expiry of the due date for payment. The due date for payment shall not be extended with the period of the examination of the fee complaint even if the Service Provider does not reject the complaint within 5 days.

When the Service Provider admits the complaint, it shall credit the difference in fees and the interest thereon due from the day of the payment of the fee to the account of the Customer in a single amount or repay the difference in fees and interest thereon in a single amount to the Customer in accordance with the choice of the Customer on the occasion of the next monthly settlement in the case of a monthly fee payment obligation, otherwise within 30 days from the evaluation of the complaint. The rate of interest due to the Customer in the event of crediting or repayment of the difference in fees shall be at least the interest rate due to the Service Provider

in the event of fee payment delay by the Customer.

Ha az Előfizető vitatja a Szolgáltató által igényelt díj összegét, a Szolgáltató felelőssége annak bizonyítása, hogy a hálózata illetéktelen hozzáférés ellen védett, számlázási rendszere pedig zárt, valamint hogy a számlázás és a díj megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításáig nem terheli bizonyítási teher a Szolgáltatót számlázási rendszerének zárt jellege tekintetében, ha ezt a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

When the Customer disputes the amount of the fee demanded by the Service Provider, the proof of burden that its network is protected from unauthorised access and its billing system is closed and the billing and setting of the fee had been correct shall rest with the Service Provider. A separate burden of proof shall not rest with the Service Provider with regard to the closed nature of his billing system when that is attested by an attesting organisation designated by the minister until the contrary is proved.

Ha az Előfizető indokoltan vitatja a számlán szereplő bármely tényt (a továbbiakban: „**Fizetési vita**"), akkor az Előfizető köteles megfizetni a számlázott díjak nem vitatott részét. A Szolgáltatót a Fizetési vitáról írásban, a vitatott díjak megjelölésével az esedékesség napjáig kell értesíteni, különben a számlát úgy kell tekinteni, hogy azt az Előfizető elfogadta. A Fizetési vita nem jogosítja fel az Előfizetőt bármilyen nem vitatott összeg kifizetésének visszatartására vagy késleltetésére.

If Customer reasonably disputes any matter contained in any invoice (hereinafter the "**Payment Dispute**"), the Customer shall pay the undisputed portion of the invoiced charges. Written notice regarding any Payment Dispute must be provided to Service Provider identifying the charges in dispute, by the Due Date, otherwise the invoice is deemed to have been accepted by the Customer. A Payment Dispute shall not be grounds for the Customer to withhold or delay payment of any undisputed amount.

Fizetési vita esetén a Felek jóhiszeműen eljárva kivizsgálják az ügyet, és a vitatott díjakat a Fizetési vita közlésétől számított harminc (30) napon belül megpróbálják rendezni. Amennyiben a Felek a Fizetési vitát a Fizetési vitáról szóló értesítéstől számított harminc (30) napon belül nem tudják informálisan, jóhiszeműen eljárva megoldani, akkor a Fizetési vitát meg kell vizsgálni, amelynek során a Szolgáltató fenntartja a jogot az érvényes Szolgáltatások felfüggesztésére vagy megszüntetésére. Az itt foglaltak egyike sem értelmezhető úgy, hogy a Szolgáltató lemond azon jogáról, hogy felmondja jelen Megállapodást vagy a vonatkozó Előfizetői Szerződést vagy egyéb, a jelen Megállapodásból, vagy törvényből származó jogáról lemondana.

In the event of a Payment Dispute, the Parties shall in good faith investigate the matter and endeavour to resolve the disputed charges within thirty (30) days following notice of the Payment Dispute. If the Parties are unable to informally resolve the Payment Dispute in good faith within thirty (30) days following notice of the Payment Dispute, the Payment Dispute shall be addressed, during which period Service Provider reserves the right to suspend or terminate the relevant Services. Nothing herein shall be constructed to constitute a waiver of Service Provider's right to terminate this Agreement or relevant Service Order or to exercise any other rights under this Agreement or at law or in equity.

Amennyiben valamely vitatott összeget megfizetendőnek találnak, akkor a fizetési határidőtől számított késedelmi kamatot kell fizetni a fizetés teljesítésének napjáig.

If any disputed amount is found to be payable, interest shall accrue at the default rate from the Due Date, compounded daily until the date payment is made.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése és az Előfizetők Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálat címét és nyitvatartási idejét az 1. pont határozza meg, míg az ügyfélszolgálat működését és a panaszok kezelésének módját a 6.3. pont tartalmazza.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálata a nap 24 órájában rendelkezésre áll. A telefonos ügyfélszolgálathoz érkező hívás esetén a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően biztosítja az ügyintéző válaszát.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozószolgáltatást.

Az Előfizető hozzájárulásától függően a Szolgáltató az országos tudakozó szolgáltatóknak, illetve telefonkönyv szolgáltatóknak átadja:

a) az Előfizető nevét;

b) az Előfizető lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét;

c) az Előfizető kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

6.5.1. Egyetemes belföldi tudakozó

Az egyetemes beföldi tudakozó igénybevételével az Előfizető egy előfizetői állomásról – magyarországi előfizetők és hívószámok kapcsán - tudakozódhat arról, hogy

a) egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt természetes vagy jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság a közölt címen telefon-előfizető-e, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használója-e, és mi az előfizetői száma;

6.4. The operation of the customer service and the customer service time undertaken by the Service Provider

The address and opening hours of the customer service is determined in clause 1, whereas the provisions for customer service operation and the way of the handling complaints are contained in clause 6.3.

The Service Provider’s call centre is available 24 hours a day. In the event of calls to the call centre, the Service Provider provides operator answer in accordance with the relevant legislation.

6.5. The use of the directory assistance service

The Service Provider shall ensure that the Subscriber can use any national directory assistance service.

Subject to the Subscriber's consent, the Service Provider shall provide the national directory assistance service providers, or telephone book service providers:

a) the name of the Subscriber;

(b) the part of the Subscriber's address communicated to the Service Provider for publication purposes;

c) the Subscriber's connection number.

The information provided may only be used for the purposes of universal directory assistance service.

6.5.1. Universal domestic directory assistance

By using the universal directory assistance service, the Subscriber may obtain information – regarding subscribers and numbers in Hungary – from a subscriber station on

a) whether a natural or legal person or entity not vested with legal personality identified by a name and at least a partial address is a telephone subscriber at the address provided, or a registered user of a telephone station, and what his or her subscriber number is;

b) egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak ki az előfizetője, illetőleg nyilvántartott használója, és mi a címe;

c) egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomásnak mi a címe.

A belföldi tudakozó szolgáltatás a 11818-as hívószámon vehető igénybe. A belföldi tudakozó (11818) beérkező hívásait a tudakozó szolgálat esetenként rögzítheti minőség ellenőrzési céllal.

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők és használók adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak.

Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

Átirányított hívás esetén a Szolgáltató az egyidejűleg átirányított hívások számát 1 hívásra korlátozza. Amennyiben az Előfizető ettől el kíván térni, az Előfizető a Szolgáltatóval e körben külön megállapodásban megegyezhet.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról, a hatóságok, a békéltető testületek és egyéb, eljárásra feljogosított szervezetek megnevezése és elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Az Előfizető az alábbi szervekhez, hatóságokhoz és bíróságokhoz fordulhat az Előfizetői Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében:

Az Előfizető segítséget kérhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól (NMHH), többek között, ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségével, a hibajavítással vagy a díj kiszámításával kapcsolatos tevékenységei vitatottak.

Ha az Előfizető érdeke sérült, vagy fennáll annak közvetlen veszélye, hogy sérül, vagy az

b) who the subscriber or registered user of a telephone station is identified by a subscriber number, and what its address is;

c) the address of a public station identified by a connection number.

The domestic directory assistance service can be accessed by dialling 11818. Incoming calls to the domestic directory assistance service (11818) may be recorded by the directory assistance service on a case-by-case basis for quality control purposes.

The directory assistance service shall only provide information on subscribers and users who have consented to it.

A maximum of 4 inquiries (connection number, address, or subscriber name) per call is possible.

In the case of a forwarded call, the Service Provider limits the number of simultaneously forwarded calls to 1 call. If the Subscriber wishes to derogate from this, the Subscriber may agree with the Service Provider on this in a separate agreement.

6.6. Information on the possibility of initiating legal disputes related to the services in or out of court and the conditions thereof, the right to turn to a conciliation body, the name and contact details (address, phone number, other) of authorities, conciliation bodies and other organizations empowered to proceed

The Customer may turn to the following bodies, authorities, and courts to settle the disputes associated with the provision of Services:

The Customer may seek assistance from the National Media and Info Communications Authority (NMHH), among others, if the actions of the Service Provider concerning Service quality, fault repair or charge calculation are disputed.

If the Customer's interest has been injured or there is an imminent risk of the injury of his or

elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos olyan magatartást észlel, amely nem jelenti az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértését, vagy nem tartozik a Hatóság Médiatanácsának, az elnöknek és a hivatalnak a hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználóinak, előfizetőinek és fogyasztóinak indokolt érdekeit sérti vagy sértheti, akkor a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat (elérhetőségek: levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.; telefon: +36 1 429 8644; fax: +36 1 429 8761).

A Szolgáltató szakmai ellenőrzési és felügyeletét a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság gyakorolja.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Központi elérhetőségek:

Cím: H-1015 Budapest, Ostrom u. 23-25

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: +36 1 457 7100

Fax: +36 1 356 5520

Email: info@nmhh.hu

Weboldal: www.nmhh.hu

Központi ügyfélszolgálat:

Cím: H-1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: +36 1 468 0673

Fax: +36 1 468 0509 (központi)

További felügyeleti hatóságok:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: H-1026 Budapest, Riadó u. 5-11.

Levelezési cím: 1534 Budapest, Pf. 958

Telefon: +36 1 472 8900

Weboldal: www.gvh.hu

A Szolgáltató a fenti kapcsolattartási adatokat és

her interest, or of it detects a behaviour associated with the provision of electronic info communications services which does not constitute a violation of the rule on electronic info communications service or does not belong to the competence of the Authority's Media Council, President and Office, but causes or may cause the injury of the reasonable interests of electronic info communications service users, subscribers, and consumers, it may turn to the Media and Info communications Commissioner (contact details: mailing address: 1433 Budapest, Pf. 198.; telephone: +36 1 429 8644; fax: +36 1 429 8761).

Professional control and supervision rights over the service activity of the Service Provider are exercised by the National Media and Info Communications Authority.

National Media and Info Communications Authority

Central contact information:

Address: H-1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Mailing address: 1525 Budapest Pf. 75.

Phone: +36 1 457 7100

Fax: +36 1 356 5520

Email: info@nmhh.hu

Website: www.nmhh.hu

Central customer service :

Address: H-1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Mailing address: 1376 Budapest, Pf. 997.

Phone: +36 1 468 0673

Fax: +36 1 468 0509 (central)

Further supervising authorities:

Hungarian Competition Authority

Address: H-1026 Budapest, Riadó u. 5-11.

Mailing address: 1534 Budapest, Pf. 958

Phone number: +36 1 472 8900

Website: www.gvh.hu

The Service Provider provides the above data on

hatásköri adatokat kizárólag tájékoztatási célokra biztosítja, és nem vállal felelősséget ezen adatok bármilyen megváltozásáért.

contact information and competence for information purposes only and disclaims all liability for any change to this data.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7. Charges, tariffs, payment of charges, billing, damages, penalties

7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása és mértéke, valamint a kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

7.1. Determination and the rate of prices of Services, and provisions for preferential terms

Az adott szolgáltatás Üzemképesség időpontjától kezdve az Előfizető a Szolgáltató részére köteles megfizetni a Havi előfizetési díjat és a szolgáltatással kapcsolatban felmerült, egyszeri díjakat.

Commencing on the Ready for Service Date for the relevant Service, the Customer shall pay to the Service Provider the Monthly Recurring Charges and any Non-Recurring Charge for that Service incurred so far.

A Havi előfizetési díjat minden hónap elején előre számlázzák. Amennyiben az Üzemképesség időpontja nem a naptári hónap első napjára esik, az első Havi előfizetési díjat csökkenti kell annak a hónapnak a fennmaradó napjainak összegével, amelybe a szolgáltatásra készen állás dátuma esik (beleértve a szolgáltatásra készen állás dátumát) szorozva a Havi előfizetési díj harmincad (1/30.) részével. A Szolgáltató az egyszeri díjakat az Üzemképesség időpontjának dátumától kezdve számlázza ki, de a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy korábban számlázzon, ha az Előfizető felmondja a Szolgáltatást, vagy a Szolgáltató megszünteti vagy felmondja a Szolgáltatást az Előfizető jogsértése miatt. A Szolgáltató az egyszeri díjakat az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon számlázza ki.

The Monthly Recurring Charges will be invoiced in advance at the beginning of each month. If the Ready for Service Date occurs on a date other than the first day of a calendar month, the first Monthly Recurring Charges shall be reduced to an amount equal to the remaining days of the month in which the Ready for Service Date falls (including the Ready for Service Date) multiplied by a rate equal to one-thirtieth (1/30th) of the Monthly Recurring Charges. The Service Provider shall invoice the Non-Recurring Charges on and from the Ready for Service Date, but reserves the right to invoice earlier if Customer cancels a Service or the Service Provider terminates or cancels a Service for Customer's breach. The Service Provider shall invoice the Non-Recurring Charges on the basis set out in the Service Order.

A szolgáltatások Havi előfizetési díjai összevonhatók és időszakosan (nem csak havi bontásban) számlázhatók. A Havi előfizetési díjakon kívül, amennyiben az Előfizetői Szerződés szerint további költségek merülhetnek fel a Szolgáltatások tényleges igénybevételével kapcsolatban („**Extra díj**"), abban az esetben a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy minden egyes naptári hónap végén külön díjat számítson fel az Előfizető számára a vonatkozó Üzemképesség időpontjának dátumát követően.

The Monthly Recurring Charges for Services may be aggregated and invoiced on a periodic basis other than monthly. Apart from the Monthly Recurring Charges, if the Service Order specifies that additional charges may be incurred due to the actual usage of Services by Customer ("**Extra Charge**"), the Service Provider reserves the right to invoice Customer Extra Charge at the end of each calendar month following the relevant Ready for Service Date.

Az Előfizető köteles minden jelen Megállapodás

Customer shall pay each invoice issued pursuant

alapján kiállított számlát a számla dátumát követő 30 naptári napon belül kiegyenlíteni („**Fizetési határidő**”).

to this Agreement within 30 calendar days of the date of the invoice (“**Due Date**”).

Ezen túlmenően és a Szolgáltató esetleges egyéb jogorvoslati lehetőségeinek sérelme nélkül, amennyiben az Előfizető a díjfizetéssel késedelembe esik, a Szolgáltató az alapkamat mértékén kamatot számíthat fel a ki nem fizetett összeg után az esedékesség napjától a teljesítés napjáig. A Szolgáltató nettósíthatja vagy beszámíthatja a Szolgáltató által a jelen Megállapodás alapján az Előfizetőnek fizetendő összegeket, vagy egyéb módon ellentételezheti a fennmaradó egyenleget, ha az Előfizető esedékességkor nem fizeti meg a tartozást.

In addition, and without prejudice to any other remedies that the Service Provider may have, if Customer fails to pay any amount when due, the Service Provider may charge interest on the unpaid balance compounded daily from the Due Date until the date paid at the Default Rate. The Service Provider may also net or set-off amounts payable by the Service Provider to Customer under this Agreement or otherwise against any unpaid balance if Customer fails to pay any amount when due.

Az Előfizető által a jelen Megállapodás alapján fizetendő díjak nem tartalmazzák, és így az Előfizető kötelezettsége haladéktalanul fizetni az összes alkalmazandó adót, ideértve a hozzáadott értékadót és az azzal közvetlenül összefüggő fogyasztási adókat, például az áru és a forgalmi adókat, ideértve a nem levonható adókat és illetékeket a Szolgáltató alvállalkozói által nyújtott szolgáltatások után, valamint bármely hatóság, kormány vagy kormányzati szerv által kivetett vámokat vagy illetékeket (kivéve a Szolgáltatót terhelő jövedelemadót). Az ilyen költségeket beszámítás, levonás vagy visszatartás nélkül teljes egészében ki kell fizetni.

The charges payable by Customer under this Agreement are exclusive of, and Customer shall assume and pay promptly, all applicable taxes, including value added tax and consumption taxes directly comparable therewith such as goods and sales taxes, including any non-deductible taxes and duties on services rendered by subcontractors of the Service Provider, and duties or levies imposed by any authority, government or government agency (except income tax attributable to the Service Provider). The payment of such sums shall be made in full without any set-off, deduction or withholding whatsoever.

Amennyiben jelen Megállapodás szerint fizetendő díjak után valamilyen adó- vagy vámfizetési kötelezettség keletkezik, az Előfizető a jelen Megállapodás szerint fizetendő díjakat a fizetendő adó illetve vám összegével megnövelten fizeti meg, így biztosítsa, hogy a Szolgáltató a jelen Megállapodás szerinti díjat teljes egészében megkapja.

If any tax or duty has to be withheld or deducted from any payment under this Agreement, Customer will increase payments under this Agreement by such amount as shall ensure that after such withholding or deduction the Service Provider receives an amount equal to the agreed charges.

Amennyiben valamilyen okból a Szolgáltató a jelen Megállapodásban foglalt előfizetői kötelezettségre tekintettel az Előfizető által megfizetett összeget („**Megfizetett Összeg**”) nem az Előfizetői Szerződésben meghatározott pénznemben („**Szerződéses pénznem**”) kapja meg, akkor a Megfizetett Összeg az Előfizető kötelezettségt a Megfizetett Összeget a Szerződéses pénznemre átváltott összegben

If for any reason the Service Provider receives in respect of any obligation of Customer under this Agreement an amount (the “**Received amount**”) in a currency other than in the currency specified in the Service Order (the “**Contractual currency**”), the Received amount shall only constitute a discharge of Customer’s obligation to the extent the amount (the “**Converted amount**”) in the Contractual currency which the Service

csökkenti („**Átváltott Összeg**”), értve ez alatt azt az összeget, amelyet a Szolgáltató megvásárolhat a Megfizetett Összegből (a Szolgáltató szokásos üzletvitele során, az érvényes piaci árfolyamon, a beérkezést követően a lehető leghamarabb). Amennyiben az Átváltott Összeg kevesebb, mint a Szerződéses pénznemben kifejezett, a Szolgáltató számára esedékes összeg, akkor az Előfizető haladéktalanul kifizeti a Szolgáltatónak a különbözettel megegyező összeget a Szerződéses pénznemben, és megtéríti a Szolgáltató összes költségét és a Megfizetett összegnek a Szerződéses pénznemre történő átváltásával kapcsolatos költségeket.

A jelen Megállapodás alapján a Szolgáltatót megillető jogok és jogorvoslatok sérelme nélkül, a Szolgáltató írásbeli értesítéssel a Szolgáltatásokat teljes mértékben vagy részben felfüggesztheti, ha az ezekkel a Szolgáltatásokkal kapcsolatos nem vitatott számlák bármelyik részét a fizetési határidőt követő 14 napon belül nem egyenlítik ki.

Az Üzemképesség időpontjának első évfordulójától kezdve a Szolgáltató - 14 naptári napos írásbeli értesítés mellett - évente egyszer növelni a Havi előfizetési díjakat a fennálló (hirdetmény napján érvényes) kiskereskedelmi árindex („**RPI**”) alapján. Ezen felül a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek elvégzik az árazás felülvizsgálatát.

7.2. Az Előfizetőt érintő eltérések a különféle fizetési módok esetén

Nem releváns.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizető kártérítési kötelezettséggel tartozik a Szolgáltatónál felmerült minden olyan költséggel, veszteséggel, kárral, igénnyel vagy eljárással kapcsolatban, amelyek a 2.3.2. pontban foglalt előfizetői kötelezettség megszegése miatt merültek fel, mely kötelezettség szerint az Előfizető felelőssége, hogy megszerezze és rendelkezzen az összes szükséges engedéllyel, jogosítvánnyal és jóváhagyással, amelyeket valamely hatóság megkövetel Szolgáltatások

Provider is able to purchase with the Received amount (at the prevailing market rate in the normal course of the Service Provider’s business as soon as reasonably possible after receipt) is at least the amount of the Contractual currency due to the Service Provider. If the Converted amount is less than the amount in the Contractual currency expressed to be due to the Service Provider, Customer shall forthwith on demand pay to the Service Provider an amount in the Contractual currency equal to the deficit and reimburse the Service Provider for all costs and expenses incurred in converting the Received amount to the Contractual currency.

Without limiting the Service Provider's other rights and remedies under this Agreement, the Service Provider may suspend all or part of the applicable Services with written notice if any part of an undisputed invoice related to those Services remains unpaid for more than 14 days after the Due Date.

Starting on and from the first anniversary of the Ready for Service Date, the Service Provider may, by providing 14 calendar days' written notice, increase the Monthly Recurring Charges once annually by the prevailing Retail Price Index (“**RPI**”) (as determined at the date of the notice). In addition to this, at the Service Provider's request, the Parties shall meet to undertake in good faith a review of the pricing.

7.2. The difference resulting from the different payment methods concerning the Customer

Not relevant.

7.3. The rules of compensation procedure

The Customer hereby indemnifies Service Provider from and against all costs, losses, damages, claims or proceedings which Service Provider may incur, suffer or for which it becomes liable, arising out of any breach of clause 2.3.2. in relation of the Customer’s responsibility for obtaining and maintaining all necessary licences, permits and approvals required by any and all governmental authorities to permit Customer to receive Services and use

igénybevételével és a Szolgáltatások jogszerű használatával kapcsolatban.

7.4. Az Előfizetőnek fizetendő kötbér meghatározása, mértéke és megtérítésének módja

Az Előfizetőnek járó kötbért a jogsértés bekövetkezésének azon napjától kell megfizetni, amely alapján a felszámított kötbér esedékes, a jogsértés megszűnésének napjáig bezárólag.

A Szolgáltató a jogsértés megszűnésétől számított 30 napon belül megtéríti a kötbért, pontos információkat szolgáltatva az Előfizetőnek a kötbér összegéről és a jogsértésről, amely miatt a kötbér esedékes, és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról. A Szolgáltató a kötbér összegének kiszámításához használt számítás módszeréről is tájékoztatja az Előfizetőt annak érdekében, hogy az Előfizető ellenőrizhesse a számítás pontosságát.

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a) a hiba kijavítására irányuló további helyszíni vizsgálat bejelentésére, és - amennyiben a hibát a vizsgálat során nem lehetett felismerni, vagy az a Szolgáltatótól független okból merült fel - a hiba kijavításának értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől

the Services lawfully.

7.4. Determination, rate and method of payment of the liquidated damages payable to the Customer

Liquidated damages due to the Customer shall be payable from the day of the infringement occurring on grounds of which liquidated damages are due, up to the day of such infringement being terminated.

The Service Provider pays liquidated damages within 30 days of its termination of the infringement, by providing specific information on the amount of liquidated damages due to the Customer, the infringement on grounds of which liquidated damages are due, and the manner of compliance with the obligation to pay liquidated damages. The Service Provider includes the formula which it used to calculate the amount of the liquidated damages, so that the Customer may verify the accuracy of the calculation.

The Service Provider pays liquidated damages

a) by crediting the amount of liquidated damages to the monthly invoice or to the Customer's balance in the case of prepaid services; or

b) in the event of the Service Order being terminated, by paying the amount of liquidated damages or any unpaid part thereof to the Customer in a single amount, at a customer service point where the Parties are present, or by bank transfer (if the Service Provider has the Customer's required data) and otherwise by post, where the parties are distant.

The Service Provider pays liquidated damages:

a) from expiry of the notification deadline about an additional on-site investigation for resolving a fault or about the fault could not be detected during the investigation, or occurred for reasons not attributable to the service provider or about resolving the fault for

minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese a fenti a) pont szerinti esetben,

b) négyszerese a fenti b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.

c) nyolcszorosa a fenti b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi szolgáltatási díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

every started day in default up to the day on which notification is given,

b) from expiry of the deadline for correcting fault for every started day in default up to the day on which the fault is resolved.

The amount of liquidated damages shall be:

a) twice the base in the cases under the above point a),

b) four times the base in the cases under the above point b) where as a result of the fault, the Service could only be used in a lower quality or quantity than that specified in the Service Order,

c) eight times the base in the cases under the above point b) where as a result of the fault, the Service could not be used.

The base for the calculation of liquidated damages shall be the daily amount derived from the sum of the monthly service fee under the specific Service Order for the month of the fault report and of the traffic-based fee for the previous month.

In the event of a delay in removing the restriction of the Service, the Service Provider shall pay liquidated damages for each started day in default. The rate of liquidated damages shall be equivalent to one-third of the fee for the renewed availability of service for each started day in default. Where no fee for the renewed availability of Service is charged by the Service Provider, the rate of liquidated damages shall be equivalent to four times one-thirtieth of the monthly fee payable for the month of the renewed availability of Service, or of the fee prepaid in the case of prepaid services, in connection with the Service concerned under the Service Order.

8. A számhordozással, a megszakítás nélküli szolgáltatóváltással és a közvetítők kiválasztásával kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A számhordozás feltételei

A Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi saját ügyfélszolgálati elérhetőségein, amennyiben a jognyilatkozatot tevő Előfizető megfelelően azonosítható.

Az Előfizető az Átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet, az 8.1.2.; 8.1.3.c); 8.3.2.c) és 8.3.3. pontokban szabályozott külön feltételek mellett.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az Átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az Átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is.

Az Átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó Előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az Átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új Előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

8.1.1. Azonosítás

A számhordozást kérő Előfizetőt az Átvevő szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon és az Átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja.

8.1.2.Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása

8. Detailed rules for procedures relating to number porting, change of Service Providers without interruptions and choice of mediators

8.1. Conditions for number portability

The Service Provider shall ensure that number porting procedures be initiated via its customer services, subject to the appropriate identification of Subscriber.

The Subscriber may request number porting for all or some of the numbers included in the service order concluded with the Donor Service Provider. A contiguous numbers range assigned to a given network terminal point may also be ported in partially pursuant to the specific conditions set out in point 8.1.2; 8.1.3.c); 8.3.2.c) and 8.3.3.

Regarding numbers listed in the existing Service Order that the Subscriber did not specify for porting, the Donor service provider shall maintain the service through an amendment to the existing Service Order or terminate it upon the Subscriber’s request. A Subscriber may request the termination of its Service Order with the Donor service provider.

The Subscriber shall be entitled to re-port the ported number to any other service provider including those previously used.

The Recipient service provider must accept the Subscriber's request for retention of a subscriber number, provided that the Subscriber complies with the provisions for new Subscribers in the Recipient service provider's general terms and conditions.

8.1.1. Identification

The Recipient service provider identifies the Subscriber requesting number porting according to the manner set out in present general terms and conditions and based on the data in the Service Order concluded with the Donor service provider.

8.1.2. Cases requiring service provider’s consultation, porting of a contiguous number

range

A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az Átvevő szolgáltató az Átadó szolgáltatóval - és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével - előzetesen egyeztet.

In the case of number porting resulting in the simultaneous transfer of service packages, or together with network service and business subscriptions with over 10 telephone numbers, and in the case of a partial porting of contiguous number ranges, the Recipient service provider consults with the Donor service provider, upon a warranted request by the latter, to arrange scheduling and execution of number porting.

Ezekben az esetekben, amennyiben a számátadási időablak az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a számhordozási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül kell megkötni.

In such cases, if the number porting period cannot be established at the same time as the application for number porting, the number porting agreement shall be concluded within 5 working days of the application, after the necessary consultations and execution have been carried out.

Összefüggő számtartomány hordozása esetében az Átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételéért az Átvevő szolgáltató által fizetendő hordozásonkénti egyszeri díjat az összefüggő számtartomány mint egy egység hordozásával összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján határozza meg. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az Átadó szolgáltató az elhordozott számokra az egyedi számok hordozására megállapított díját alkalmazhatja.

For the porting of a contiguous numbering range, the Donor service provider shall determine a one-time fee per porting payable by the Recipient service provider for the use of number porting, based on the warranted costs incurred in connection with the porting of the contiguous numbering range as one unit. For the partial porting of a contiguous numbering range, the Donor service provider may apply the fee for the numbers ported pursuant to the porting of individual numbers.

Ha az előfizetői szerződés az Előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt Előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le.

If the Service Order terminates upon the Subscriber’s request, the former Subscriber may initiate a retroactive number porting of all or part of the numbers included in the terminated contract within 31 days of termination of the contract, if she/he has not waived this right in the service order.

Az utólagos számhordozásra vonatkozó igényt az Átvevő szolgáltató minden esetben - az 8.1.2. pont szerinti eseteket is beleértve - jelzi az Átadó szolgáltatónak.

In all cases - including those referred to in point 8.1.2 - the Recipient service provider shall notify the Donor service provider of the request for subsequent number porting.

Ha a megszűnt előfizetői szerződés volt Előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az Átvevő szolgáltató az előző bekezdésben írtak szerinti jelzése alapján az

If the former Subscriber of the terminated service order is eligible for subsequent number porting at the time the application for number porting is submitted, this entitlement shall remain with the Donor service provider until the application is

Átadó szolgáltatónál fennmarad az igény megküldéséig, és elutasítás esetén az igény elutasítást követő 15 napon belül történő ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.

A megszűnt előfizetői szerződés volt Előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számra a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni.

8.1.3.Az igény megtagadása

Az Átadó szolgáltató a számhordozási igényt abban az esetben tagadhatja meg, ha

a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható megfelelően a 8.1.1. írtak alapján, vagy

b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átvevő Szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt igazolhatóan értesítette, vagy

c) az Átadó szolgáltató a 8.1.2. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel,

d) utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés Előfizetője nem jogosult.

8.1.4. Kiegyenlítetlen előfizetői számlatartozások

Az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az Átvevő Szolgáltató átvállalhatja. Erről az Átvevő szolgáltató nyilatkozik az Átadó szolgáltatónak.

Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást, és az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket az Átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás

submitted to the latter and, in the event of rejection, until the application is re-submitted within 15 days from the rejection, regardless of the number porting period.

The former Subscriber of a terminated service order shall be entitled to conclude a service order for the number with the former provider during the period for initiating the subsequent number porting.

8.1.3. Refusal of the request

The Donor service provider may reject a request for number porting if

a) the subscriber applying for number porting cannot be identified based as prescribed in point 8.1.1., or

b) at the time of the application for number porting is submitted at the Recipient service provider, the Subscriber has unpaid bills toward the Donor service provider more than 30 days past due, of which the Donor service provider has verifiably notified the Subscriber, or

c) the Donor service provider requests consultation for number porting in accordance with clause 8.1.2,

d) the Subscriber of the terminated Service Order is not entitled for subsequent number porting.

8.1.4. Unpaid subscriber bills

The Recipient service provider may take over the Subscriber’s balance of unpaid bills towards the Donor service provider arising from the service order until the termination of the service order due to number porting or any claim related to discounts used by the Subscriber. The Recipient service provider makes a declaration on the assumption towards the Donor service provider.

In the absence of such assumption, the Subscriber shall pay the debts and the discounts used by the Subscriber to the Donor service provider based on the invoice issued by the Donor service provider

kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál fizeti meg.

Az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az előző pontban meghatározottak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Az Előfizető az Átadó szolgáltatónál kérelmezheti az előrefizetett szolgáltatás fennmaradó összegének visszatérítését a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül. A fennmaradó összeg visszatérítése akkor lehet díjköteles, ha ezt az előfizetői szerződés rögzítette. E díjnak arányosnak és összemérhetőnek kell lennie az Átadó szolgáltatónál a visszatérítés nyújtása során jelentkező tényleges költségekkel.

A számhordozás igénybevételéért az Átadó szolgáltató hordozásonként egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az Átvevő Szolgáltató fizet meg az Átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. A számhordozás igénybevétele a végfelhasználó részére díjmentes. Amennyiben az Előfizető ezen követelésekkel kapcsolatban jogvitás eljárást kezdeményez, úgy a követelések jogalapjáért és bizonyíthatóságáért az Átadó Szolgáltató felel.

A Szolgáltató egyes – pl. hosszabb tartamra kötött, jelentős szolgáltatási kört érintő – szerződések esetében a Szolgáltató szolgáltatásához kapcsolódó előfizetői tartozásokat legkésőbb 8 napon belül számítja ki. Ilyen esetben az Előfizetőt terhelő tartozás kiszámítása a számhordozás kezdeményezésétől függetlenül igényelhető.

8.2. A számhordozás kezdeményezése

Az Előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az Átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

after the initiation of number porting.

The Recipient service provider shall be entitled to invoice the Subscriber for the debt assumed as the previous point or otherwise agreed with the Subscriber on its settlement.

The Subscriber may apply for reimbursement of the balance of the prepaid service within 30 days from the date of the number porting or subsequent number porting with the Donor service provider. The refund of the prepaid balance may be subject to a fee if this is specified in the service order. This fee must be proportionate and comparable to the actual costs incurred by the Donor service provider while providing the reimbursement.

For the use of number porting, the Donor service provider may determine a one-time fee per porting payable by the Recipient service provider to the Donor service provider. The fee payable shall not exceed the reasonable costs incurred in providing the number porting service. The use of number porting shall be free of charge for the end-user. If the Subscriber initiates a legal procedure in relation to these claims, the Donor service provider shall be liable for the legal basis and provability of the claims.

In the case of certain contracts - e.g. contracts with a longer duration or involving a significant range of services - the Service Provider shall calculate the Subscriber's debts relating to the Service Provider's service within 8 days at the latest. In such a case, the calculation of the debt owed by the Subscriber may be requested irrespective of the initiation of the number porting.

8.2. Initiation of number porting

Subscribers shall announce their demand for number porting to the Recipient service provider simultaneously with their application for a new service order.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

a) az Átvevő Szolgáltató azonosítja a számhordozás kezdeményezőjét és új előfizetői szerződést köt;

b) az Átvevő Szolgáltató és a számhordozás kezdeményezője számhordozási megállapodásban rögzíti az elhordozni kívánt számokat és a számátadási időablakot, amely alatt a számhordozás megtörténik, valamint szolgáltatáscsomag esetén a további szolgáltatásokat,

c) a számhordozás kedvezményezője az Átvevő Szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az Átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt arról, hogy

a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,

b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,

c) az előrefizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás után az Átadó szolgáltatónál visszaigényelhető,

d) az Előfizető az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az Átadó szolgáltatónál fizeti meg, vagy - ha az Átvevő Szolgáltató a tartozást átvállalta – az Átvevő Szolgáltatóval kötött megállapodás szerint jár el;

e) a 8.1.2. pont első bekezdése szerinti esetekben a számhordozási megállapodás megkötéséhez az Átvevő Szolgáltató a számhordozást az Átadó

If the conditions for concluding a service order are met, during the application procedure

a) the Recipient service provider shall identify the applicant for the number porting and conclude a new service order,

b) in the number porting agreement, the Recipient service provider and the applicant for number porting shall determine the numbers intended to be ported and the applicable number porting period, during which the number porting shall take place, as well as the additional services in case of a service package,

c) the applicant for the number porting assigns the Recipient service to complete the number porting.

The Recipient service provider shall inform the Subscriber in accordance with the application for number porting about the following:

a) during the number porting period, service may be suspended either in full or partially,

b) messages stored on voice mail shall not be ported,

c) in the case of prepaid subscription, the unused balances may be reclaimed from the Donor service provider after the number porting,

(d) the Subscriber pays the bills arising from the service order until the termination of the service order due to number porting and the reimbursement of the discounts already used by the Subscriber to the Donor service provider, or, if the debt has been assumed by the Recipient service provider, the Subscriber shall proceed in accordance with the agreement concluded by the Recipient service provider;

(e) in the cases referred to in the first paragraph of clause 8.1.2, for concluding the number porting agreement, the Recipient service provider consult the

Szolgáltatóval egyezteti, amely az Előfizető vagy számhasználó közreműködését is igényelheti; valamint

f) a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az Átvevő Szolgáltató az Előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

Az Átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az Átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviseletében eljárni. Az Átadó szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén az Átvevő Szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton.

A számhordozás kezdeményezése előtt az Előfizetőnek az alábbi, esetlegesen elindított igényeket, megrendeléseket vissza kell vonnia, vagy megszüntetésüket kell kérnie, illetve a számhordozás kezdeményezését követően új igény nem kezdeményezhető, kivéve, ha az Átvevő Szolgáltatónál a számhordozási igényét visszavonja:

a) átírás;

b) hívószám módosítása;

c) feltételhez kötött, illetve bármely kedvezményt tartalmazó szerződés módosítása;

d) szerződés felmondása.

8.3. Számhordozási eljárás, határidők

8.3.1. Átvevő Szolgáltató kötelezettségei

Az Átvevő Szolgáltató köteles:

a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az Átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,

number porting with the Donor service provider, which consultation might require the Subscriber's and the number user's involvement as well; and

(f) in the event of delays in number porting and a loss of service exceeding one working day, the Recipient service provider shall pay compensation to the Subscriber or the number user.

The Recipient service provider shall represent the Subscriber towards the Donor service provider in the cancellation or amendment of the service order as well as the number porting procedure itself, in line with the subscriber's number porting requirements. In the case of the Donor service provider's request, the Recipient service provider shall hand over the unmodifiable electronic files containing the original copies of the subscriber's request for number porting and the proxy letter for its representation.

Before initiating number porting, the Subscriber must withdraw or request the cancellation of any of the following requests or orders that may have been initiated, and no new request may be initiated after number porting has been initiated, unless the Subscriber withdraws the number porting request with the Recipient service provider:

(a) transcription;

(b) change of telephone number;

(c) modification of a conditional contract or any contract containing any discount;

(d) termination of a contract.

8.3. Number porting procedure, deadlines

8.3.1. Obligations of the Recipient service provider

The Recipient service provider shall

a) notify the Donor service provider of the subscriber's request for number porting submitted before 4:00 pm, by 8:00 pm of the same business day,

b) az a) pont szerinti időpontot követően bejelentett számhordozási igényről az Átadó szolgáltatót a következő munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,

c) számhordozást az Átvevő Szolgáltató legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző napon 12 óráig bejelenteni a központi referencia adatbázis számára.

A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az Átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben az Átvevő Szolgáltató az igény törléséről az Átadó szolgáltatót 20 óráig értesíti, valamint a központi referencia adatbázisba bejelentett hordozást törli.

8.3.2. Az Átadó szolgáltató

Az Átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az Átvevő Szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az Átvevő Szolgáltatót. A bejelentést az Átadó szolgáltató a tranzakciózárásig jóváhagyja vagy elutasítja.

Az Átadó szolgáltató a fennálló szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.

A számhordozás kizárólag az 8.1.3. pontban írt indokok alapján utasítható el. A számhordozási igény elutasításáról az Átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt egy munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény Átvevő Szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek. Az utólagos számhordozás

b) in the case of a request for number porting submitted after the time referred to in point a) above, notify the Donor service provider by 8:00 pm of the following business day,

c) the number porting shall be reported to the central reference database by 12:00 am on the day before the day of the number porting period.

The applicant for number porting may withdraw its application for number porting with the Recipient service provider before 16:00 on the second business day before the number porting period. In this case, the Recipient service provider shall notify the Donor service provider about the deletion of the request by 20:00 and delete the porting, already entered into the central reference database.

8.3.2. The Donor service provider

The Donor service provider shall notify the Recipient service provider about its approval or rejection of the number porting, as well as the reasons thereof, no later than 20:00 on the day following notification by the Recipient service provider The Donor service provider shall approve or reject the number porting before transaction closing.

The Donor service provider shall ensure the continuity of the services on the numbers to be ported under the existing agreement until the commencement of the number porting period.

Number porting may be rejected only due to the reasons set forth in point 8.1.3. The Recipient service provider shall inform the Subscriber about the rejection of its application for number porting within one business day.

The deadlines related to the number porting procedure start again on the day of the re-submission of the porting request to the Receiving Service Provider after the re-identification of the applicant for the number porting or after the notification of the applicant for number porting regarding the settlement of the overdue payables. If a subsequent number porting

elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

8.3.3. Számhordozási megállapodás, Előfizetői szerződés

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői Szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, hogy a számhordozás megvalósulásához, és a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az Átadó szolgáltató teljesítse. Ennek megtörténtéig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egyedi Előfizetői Szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az Átvevő Szolgáltató vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Amennyiben a Szolgáltató az Átvevő Szolgáltató, és az Előfizető a vezetékes telefonszolgáltatás számhordozással történő megrendelésén kívül más szolgáltatásokat is rendel, a többi szolgáltatás díjazása is a számhordozási igény teljesítésétől, a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttétől, illetve annak teljesítésétől függ.

8.3.4. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása

Amennyiben az Előfizető szolgáltatót változtat és számhordozást vesz igénybe, a hordozott előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az Átvevő Szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az Átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a kijelölési engedély jogosultja továbbra is az a szolgáltató marad, amely számára a hatóság a hordozott előfizetői számot tartalmazó számmezőt eredetileg kijelölte.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló

is rejected, a new request might be submitted within 15 days of the rejection.

8.3.3. Number porting agreement, Service Order

The individual Service Order for fixed telephone service is created by the technical implementation of number porting, given that for the implementation of number porting, and for the establishment of the contract it is essential that the number porting request is fulfilled by the Donor service provider. Until this has been done, the contract is not concluded, but the parties are bound by their declaration.

However, the conclusion and the terms of the individual Service Order for fixed telephone services is governed by the general rules as set out in the individual Subscriber Contract, its annexes and the Recipient service provider's general terms and conditions for fixed telephone services.

If the Service Provider is the Recipient service provider, and the Subscriber orders other services in addition to the fixed telephone service by number porting, the remuneration for the other services shall also depend on the fulfilment of the number porting request and the conclusion and performance of the individual Service Order for fixed telephone.

8.3.4. Registration of ported numbers, information to Subscribers

If a Subscriber switches service providers and opts for number porting, the right of use of the ported subscriber number and the obligations related thereto shall be transferred to the Recipient service provider, concurrently, these rights at the Donor service provider shall be cancelled; however, the service provider having originally been assigned the numbering range containing the ported subscriber number shall remain the beneficiary of the assignment authorisation.

In case the service order relating to the ported number is terminated, the right of use of the

előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az Átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam 6 hónap, amennyiben az Átvevő Szolgáltató a Szolgáltató.

A megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra előfizetőhöz rendelhetővé válik.

Amennyiben a Szolgáltató az Átvevő Szolgáltató, köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően, a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

9. Az Előfizetői Szerződés időbeli hatálya

Ez a Megállapodás a Hatálybalépés napjától érvényes, és mindaddig hatályban marad, amíg azt a Megállapodás rendelkezéseivel összhangban fel nem mondják. Az Előfizetői Szerződés határozza meg a jelen Megállapodás alapján nyújtandó Szolgáltatások egyedi feltételeit.

Ha az Előfizetői Szerződésben az adott Szolgáltatás időtartama nincs meghatározva, akkor a Szolgáltatás időtartama az Üzemképesség időpontjától számított egy év.

Az adott Szolgáltatás eredeti vagy az aktuális Előfizetői Szerződés szerinti időtartamának lejártakor, a Szolgáltatás időtartama automatikusan meghosszabbodik, amíg a Szolgáltatást bármelyik Fél a másik Félhez intézett hatvan (60) munkanapos írásbeli értesítés útján fel nem mondja.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

<u>10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok típusa, tárolása és továbbításának célja és időtartama</u>

A Szolgáltató által kezelt előfizetői, felhasználói és számlafizetői adatok típusát, valamint kezelésének célját, harmadik személyeknek történő továbbításának célját, az adatkezelés

subscriber number thus released and the obligations related thereto shall lie with the Recipient service provider as long as the number cannot be assigned to a new subscriber. This period is 6 months, in case the Recipient service provider is the Service Provider.

The right of use of the terminated ported subscriber number is returned to the beneficiary of the assignment authorisation of the number block containing the number, when the number becomes assignable to a new subscriber.

If the Service Provider is the Recipient service provider, it shall ensure the publication of the subscriber number in the subscriber register and in the directory assistance, in accordance with the Subscriber's consent.

9. Term of the Service Order

This Agreement commences on and from the Effective Date and shall continue in force unless and until it is terminated in accordance with the provisions of the Agreement. The Service Order shall set out the individual terms of any Services to be provided pursuant to this Agreement.

If no term is specified for the relevant Service in the Service Order, the initial term of that Service shall be one year from the relevant Ready for Service Date.

Upon the expiry of the initial or the then current term for the relevant Service under the Service Order, the term for the Service shall automatically be extended until that Service is terminated by either Party upon sixty (60) Business Days' written notice to the other Party.

10. Data management, data security

<u>10.1. Type of data managed by Service Provider, purpose and period of storing and forwarding thereof</u>

The types of customer, user and bill payer data managed by Service Provider, as well as purposes of management, forwarding thereof to third parties, legal basis of data management and term

jogalapját és a Szolgáltató érdekében történő tárolásának idejét az adatkezelési útmutató tartalmazza.

of storing thereof at Service Provider shall be set forth in the data management notice.

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, valamint adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

10.2. Informing Customer on data security regulations and Customer's related rights and obligations

10.2.1. Az adatbiztonság biztosítása a Szolgáltatónál

10.2.1. Ensuring data security at Service Provider

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetők és a felhasználók személyes adatainak (előfizetői azonosító adatok, a Szolgáltató hálózatán továbbított kommunikáció, az ilyen kommunikáció alapján összeállított forgalmi adatok, számlázási- és tartozás adatok, helymeghatározási adatok stb.) bizalmas kezelését, továbbá a szolgáltatásával és hálózatának üzemeltetésével összefüggésben történő kezelését, és azokat az Eht Tv., az Eszr. Rendelet, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelete a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról, a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról és az egyéb vonatkozó magyar jogszabályok és az Európai Unió alkalmazandó szabályozásának rendelkezéseivel összhangban védi, és a Szolgáltató az ilyen védelmi intézkedéseket a Szolgáltató által aláírt magánszerződésekben is végrehajtja, amelyek az ilyen adatok harmadik felek általi kezelésére vagy feldolgozására vonatkoznak. A szolgáltatónál alkalmazott adatbiztonsági technikai és szervezeti intézkedéseknek - figyelembe véve a Hatóság iránymutatásai szerinti legjobb gyakorlatokat, valamint a meghozandó intézkedések költségeit - biztosítaniuk kell a kockázatokkal szembeni megfelelő szintű biztonságot.

Service Provider shall ensure the confidentiality of the Customers' and users' personal data (customer identification data, communications transmitted via the Service Provider's network, traffic data generated in connection with such communications, invoicing and debt data, positioning data, etc.) disclosed thereto and processed in connection with the service and the operation of its network, and it shall protect it in compliance with the provisions of the Eht. Act, the Eszr. Decree, NMHH Decree 4/2012 (I. 24.) of the National Media and Infocommunications Authority on the data protection and confidentiality obligation relating to the public electronic communications service, the special conditions of data processing and protection of secrets, safety and integrity of networks and services, handling of traffic and invoicing data and identification presentation and call diversion, Act CXII of 2011 on informational self-determination and freedom of information and other related Hungarian laws and applicable regulations of the European Union, and the Service Provider shall enforce such protection measures also in the private contracts signed by the Service Provider, relating to the control or processing of such data by third parties. Technical and organizational measures for data security applied at Service Provider – in consideration of best practices as per the Authority's guidelines, as well as costs of measures to be taken – shall ensure adequate level of safety against risks.

A Szolgáltató rendszereit és adatkezelési eljárásait rendszeresen ellenőrizni és felülvizsgálja mind az adatbiztonság, mind a minőségbiztosítás szempontjából.

Amennyiben egy korábban ismeretlen, új biztonsági kockázat merül fel a hálózat egységét vagy a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény miatt, akkor a Szolgáltatónak legalább ügyfélszolgálatán és internetes oldalán keresztül haladéktalanul tájékoztatnia kell az Előfizetőt a korábban ismeretlen, új biztonsági kockázattal és az Előfizető által esetlegesen alkalmazandó intézkedésekkel, valamint azok várható költségeivel kapcsolatban. A Szolgáltató nem számít fel további díjat az általa nyújtott tájékoztatásért. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a hálózat védelméhez és a szolgáltatás általános biztonsági szintjének visszaállításához szükséges intézkedések megtétele alól.

Service Provider shall have its systems and data management procedures regularly controlled and examined both from data security and quality assurance aspects.

Should a formerly unknown, new safety risk emerge due to an event affecting or jeopardizing the unity of the network or safety of the service, then Service Provider shall at least via its customer service and Internet site forthwith inform the Customer about the formerly unknown, new safety risk and protective measures that might be taken by the Customer, as well as anticipated costs thereof. Service Provider shall not charge additional fees towards Customer for the information it has provided. The information provided by Service Provider shall not exempt Service Provider from taking protective measures necessary for restoring the unity of the network and usual safety level of the service.

10.2.2. Adatfeldolgozás és adatkezelés harmadik felek által

Amennyiben a Szolgáltató harmadik felet bíz meg az adatkezelés bizonyos részeinek végrehajtására, akkor olyan partnerekkel kell szerződést kötnie, amelyek a Szolgáltatóval azonos szinten biztosítják a személyes adatok biztonságát és védelmét. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a harmadik fél adatfeldolgozó személyéről, az általa kezelt adatokról és a feldolgozás lényeges körülményeiről.

A Szolgáltató üzleti döntése alapján a harmadik fél adatfeldolgozók és adatkezelők változhatnak. A Szolgáltató az ilyen változásokról tájékoztatja az Előfizetőt.

10.2.2. Data processing and data management by third parties

If the Service Provider has a third-party partner performing certain elements of the processing of personal data controlled by it, it shall contract partners that ensure the safety and protection of the personal data at the same level as the Service Provider does. The Service Provider shall inform its Customers about the persons of the third-party data processors, the data processed by them and the essential circumstances of the processing.

Due to Service Provider's business decision, both third party data processors and data managers may be subject to change. Service Provider shall inform Customer on any such changes.

10.2.3. A személyes adatok feldolgozásának jogalapja

A Szolgáltató az Előfizető személyes adatait csak a jogszabályi felhatalmazás alapján vagy az adattulajdonos hozzájárulásával kezelheti.

Az adattulajdonos kérésére kezdeményezett eljárások során, a Szolgáltató az érintett

10.2.3. Legal grounds of processing personal data

Service Provider may only process personal data of Customers under authorization granted by laws or consent of data owner.

In procedures initiated upon the data subject's request, Service Provider may deem the consent

személyes adatainak feldolgozására vonatkozó hozzájárulását megadottnak tekintheti.

Amennyiben fizikai okokból vagy jogképességének hiánya miatt az érintett nem tudja hozzájárulását adni adatainak kezeléséhez, akkor a saját vagy harmadik személyek létfontosságú érdekeinek védelméhez szükséges mértékben, vagy katasztrófa vagy vészhelyzet kiküszöbölése vagy megelőzése érdekében a Szolgáltató jogosult az érintett személyes adatainak feldolgozására, ideértve a bizalmas adatok kezelésére is.

10.2.4. A személyes adatok megsértése

A személyes adatok megsértése a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban továbbított, tárolt, kezelt vagy egyéb módon feldolgozott személyes adatok véletlenszerű vagy jogellenes kezelését vagy feldolgozását jelenti, nevezetesen a megsemmisítést, elvesztést, módosítást, jogosulatlan megosztást, közzétételt vagy azokhoz való jogosulatlan hozzáférést.

A Szolgáltató haladéktalanul bejelenti a Hatóságnak a személyes adatok megsértését.

Amennyiben a személyes adatok megsértése várhatóan sérti az Előfizető vagy bármely más személy személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről haladéktalanul értesíti az Előfizetőt vagy az érintett személyt. Az Előfizetőt vagy a személyt nem kell tájékoztatni a személyes adataikkal kapcsolatos visszaélésről, ha a Szolgáltató kielégítő bizonyítékkal szolgál a Hatóság számára azzal kapcsolatban, hogy megtette a megfelelő technológiai védelmi intézkedéseket, vagy hogy az érintett adatokkal kapcsolatban ilyen intézkedéseket hozott. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat azok számára, akik nem rendelkeznek felhatalmazással az ilyen adatokhoz való hozzáférésre.

A Szolgáltató azon kötelezettségének figyelembevételével, hogy értesítse az érintett Előfizetőket vagy magánszemélyeket, amennyiben a Szolgáltató nem tájékoztatta az Előfizetőket vagy a magánszemélyeket a

for the processing of data subject's personal data as granted.

If, for physical reasons or due to lack of its legal capacity, the data subject is unable to give consent to the management of its data, then, to the extent necessary for the protection of its own vital interests or those of third persons, or the elimination or prevention of disaster or emergency circumstances, Service Provider shall be entitled to process the data subject's personal data, including its sensitive data as well.

10.2.4. Violation of personal data

Violation of personal data shall mean any accidental or illegal management or processing of personal data forwarded, stored, managed or processed in any other way in relation to the provision of the Services, in particular, the destruction, loss, modification, unauthorized disclosure, publication thereof or unauthorized access thereto.

Service Provider shall forthwith announce violation of personal data to the Authority.

If the violation of personal data is anticipated to prejudice the personal data or privacy of Customer or any other individual, Service Provider shall forthwith notify Customer or the individual thereof. The Customer or the individual shall not be informed about the misuse of their personal data if the Service Provider can provide with satisfactory evidence to the Authority that it has taken appropriate technological protective measures, or that such measures have been taken with regard to the data with affected safety. Such technological protective measures shall make data inconstruable for persons with no authorization for access thereto.

Without prejudice to Service Provider's obligation to notify affected Customers or individuals, in case Service Provider has not informed the Customer or individual about the violation of personal data, the Authority (after

személyes adatok megsértéséről, a Hatóság (miután megszerezte az Adatvédelmi és Információs Szabadság Nemzeti Hatóságának véleményét) felszólíthatja a Szolgáltatót erre, miután figyelembe vette a biztonság megsértésének esetleges hátrányos következményeit.

acquiring the opinion of the National Authority of Data Protection and Freedom of Information) may oblige Service Provider to do so, after taking into account possible disadvantageous consequences of the security breach.

Az Előfizető vagy magánszemély értesítése kötelező elemként tartalmazza a személyes adatok megsértésének jellegét, valamint azon felületeket és intézményeket, , ahol az Előfizető további tájékoztatást kaphat. Ebben az esetben a Szolgáltató intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértésének lehetséges hátrányos következményeinek enyhítésére. A Hatóságnak címzett értesítésben a Szolgáltató részletesebben leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, valamint a Szolgáltató által annak orvoslása érdekében meghozott vagy javasolt intézkedéseket.

The notification of the Customer or individual shall contain as mandatory element the nature of the violation of personal data, as well as information points where the Customer may receive further information. In such case, Service Provider shall also suggest measures to be taken for the mitigation of possible disadvantageous effects of the violation of personal data. In the notification addressed to the Authority Service Provider shall further describe the consequences of violation of personal data, as well as measures taken or suggested by Service Provider for the remedy thereof.

A Szolgáltató nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseményeiről, amelynek tartalmaznia kell a lényeges körülményeket, az ilyen események hatásait és a meghozott korrekciós intézkedéseket. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell minden olyan tényt és körülményt, amely alapján a Hatóság ellenőrizheti, hogy a Szolgáltató a jogszabályoknak megfelelően járt el vagy sem. A Szolgáltató által vezetett nyilvántartás csak a fent említett célok eléréséhez szükséges adatokat tartalmazhatja.

Service Provider shall keep a register about the events of violation of personal data, and such register shall contain material circumstances, effects of such events and corrective measures taken. The register shall cover all facts and circumstances based on which the Authority is able to check if Service Provider is in compliance with the regulations or not. The register kept by Service Provider shall only contain information necessary to reach the above-mentioned objectives.

10.2.5. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

10.2.5. Customer’s rights and obligations related to data management

Az Előfizető haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót az Előfizetési Szerződésben rögzített adatainak bármilyen változásáról. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, ha az Előfizető nem értesítette a Szolgáltatót az ilyen változásokról; a Szolgáltató azonban kérheti, hogy térítse meg a Szolgáltatót ért azon károkért, amelyek az Előfizető szerződésszegésével kapcsolatban merültek fel.

Customer shall forthwith notify Service Provider on any changes in its data recorded in the service Order. Service Provider shall not be liable for Customer’s failure to immediately notify Service Provider on such changes; however, Service Provider may request Customer to indemnify Service Provider for the damages that have occurred with regard to Customer’s breach of contract.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a Szolgáltató által kezelt vagy a Szolgáltató által kijelölt adatfeldolgozó által

Upon Customer’s request, Service Provider shall inform Customer on its data managed by Service Provider or processed by the processor appointed

kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatkezelés időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről és címéről (székhelyéről), valamint az adatkezeléssel kapcsolatos tevékenységekről, valamint az adatok továbbítása esetén, a címzettről és a továbbítás céljáról.

by Service Provider, the purpose, legal basis, term of data management, name and address (registered seat) of data processor, and the activities related to data management, as well as on the recipients of such data and purposes of such receipt.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által tett nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizető adatait a címtári adatbázisban. Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelésről szóló korábbi nyilatkozatát, a Szolgáltatónak díjmentesen gondoskodnia kell a megfelelő eljárásról.

Service Provider shall manage Customer's data in the directory database in accordance with Customer's statement made upon the conclusion of the Service Order. Should Customer intend to modify its previous statement on data management, Service Provider shall provide for appropriate procedure free of charge.

Az Előfizető bármikor visszavonhatja az adatvédelmi nyilatkozatokban megadott hozzájárulását a Szolgáltató ügyfélszolgálatának továbbított írásbeli nyilatkozat útján, és kérheti az ő hozzájárulása alapján a Szolgáltató által kezelt adatok törlését is.

Customer may at any time withdraw its consent granted in data protection statements by way of a written declaration forwarded to Service Provider's customer service, and it may also request the deletion of its data managed at Service Provider under its consent.

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatót, hogy kijavítsa a Szolgáltatónál kezelt személyes adatait.

Customer may at any time request Service Provider to correct its personal data managed at Service Provider.

Az ESzR.-ben meghatározott kötelezettségének teljesítésével a Szolgáltató ezennel felhívja az Előfizető figyelmét arra a tényre, hogy amennyiben az Előfizető részletes forgalmi kimutatást és számlázási adatokat (részletes híváslista) kér, akkor az Előfizető nyilatkozatával megszerezheti a Szolgáltatást az Előfizetőn kívül igénybe vevő magánszemélyek személyes adatait, és ezáltal jogosult megismerni ezeket a személyes adatokat, ha a felhasználó(k) ehhez hozzájárulásukat adták. Az ilyen beleegyezés kizárólag az Előfizető felelőssége.

In compliance with its obligation set forth in Eszr., Service Provider herewith also draws Customer's attention to the fact that in case Customer requests a detailed statement of traffic and billing data (detailed call list), then with the statement Customer may acquire personal data of individuals using the Service other than Customer and it shall be entitled to know such personal data if user(s) has (have) given its/their consent thereto. It is solely Customer's responsibility to have such consent.

Az adatkezeléssel kapcsolatos panaszaival az érintett Előfizető vagy felhasználó felkeresheti:

- Szolgáltató ügyfélszolgálatát,
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságot (Hatóság)
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot.

With its complaints concerning data management the affected Customer or user may contact:

- Service Provider's customer service,
- National Media and Infocommunications Authority (Authority),
- National Authority of Data Protection and Freedom of Information.

11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

Az Előfizető az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó szabályokkal összhangban teheti meg, a Szolgáltató telefonos ügyfélközpontján szóban, és a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálaton keresztül írásban, személyesen, levélben vagy e-mailben.

A személyes adatok kezelésére vonatkozó részletes iránymutatásokat a 10. pont tartalmazza.

Az Előfizető a fentiek szerint bármikor jogosult a nyilatkozatait módosítani vagy visszavonni.

11. Methods, cases and deadline for making statements by Customer as set forth by the law, and for the amendment, withdrawal thereof

Statements of Customer concerning its Service Order may be made in accordance with the regulations applicable for the conclusion of the Service Order, orally at Service Provider's Call Centre and in written form, in person, by way of letter or e-mail via customer services maintained by Service Provider.

Detailed guidelines with regard to the management of personal data are set forth in clause 10 hereof.

Customer shall be entitled to modify or withdraw its statements at any time as provided above.

12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről való tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

Az Előfizetői Szerződés az Előfizető és a Szolgáltató egyetértésével bármikor módosítható.

Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó szabályok az Előfizetői Szerződés módosítására is irányadók.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

12. Cases and conditions of the amendment and termination of the Service Order

12.1. Cases and condition of Service Order amendment initiated by the Service Provider, the Service Provider's right to unilateral contract modification, the way of informing the Customer thereabout, rights due to Customers in connection with the unilateral Service Order modification

The Service Order may be amended with the consent of the Customer and the Service Provider at any time.

The rules of concluding a Service Order shall apply to the amendment of the Service Order.

A Service Order concluded for an indefinite period by indicative behaviour may be amended by indicative behaviour in case, during the term of the Service Order, the Customer verifiably makes an oral or written representation that in the event of any amendments being proposed by the Service Provider to the Service Order, the Customer's failure to make a representation or engagement in proactive conduct shall be considered as acceptance.

A Szolgáltató ajánlata az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítására csak akkor tekinthető az Előfizető által elfogadottnak,

a) ha az Előfizetői Szerződést szóban kötötték, és az Előfizető írásbeli vagy szóbeli nyilatkozattal elfogadja a Szolgáltató ajánlatát, és

b) ha az Előfizetői Szerződést írásban kötötték, akkor az elfogadáshoz és a módosításhoz szükséges az Előfizető írásbeli nyilatkozata.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítására vonatkozó ajánlatában világosan és átláthatóan tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy (i) az Előfizetői Szerződés mely feltételei változnak a módosítás következtében, (ii) hogyan módosul az Előfizetői szerződés, és (iii) mi az Előfizetői Szerződés módosításának eljárása.

A Szolgáltató csak a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani az Előfizetői Szerződést:

a) az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

d) az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Amennyiben a Szolgáltató a fenti esetekben jogosult egyoldalúan módosítani az Előfizetői Szerződést, akkor legalább 30 nappal annak hatálybalépése előtt tájékoztatja az Előfizetőt a módosításról, és az Előfizető rendelkezésére álló

The Service Provider's offer for a bilateral amendment of the Service Order may only be considered accepted by the Customer,

a) if the Service Order was concluded verbally, then the Customer accepts the Service Provider's offer by a written or oral statement, and

b) if the Service Order was concluded in a written format, then for the acceptance and for the amendment, the Customer's written statement is necessary.

The Service Provider, in its offer for amending the Service Order, shall clearly and transparently inform the Customer, (i) which of the conditions of the Service Order will change due to the amendment, and (ii) how the Service Order will be changed, and (iii) about the process of the amendment of the Service Order.

The Service Provider is entitled to unilaterally amend the Service Order only in the following cases:

a) in the event of amending conditions incorporated in the Service Order or the general terms and conditions of contract with the provison that unless legislation or a rule pertaining to electronic communications otherwise provides, the amendment may not result in a substantial amendment in the conditions of contract;

b) the amendment is required by change in legislation or a decision by the authority,

c) the amendment is required by a substantial change in circumstances, or

d) in the event of the amendment of the Service Order, the conditions only change favourably for the Customer.

When the Service Provider is entitled to unilaterally amend the Service Order in the cases specified above, it shall inform the Customer of the amendment at least 30 days prior to its entry into force together with information concerning

felmondás feltételeiről.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető további jogkövetkezmények nélkül jogosult a tájékoztatástól számított 45 napon belül felmondani a határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződést.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Az Előfizetői Szerződés az Előfizető és a Szolgáltató egyetértésével bármikor módosítható.

Az Előfizető kezdeményezheti az Előfizetői Szerződés módosítását a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán vagy írásban, személyesen, levélben vagy e-mailben a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálaton keresztül.

Amennyiben a Szolgáltató elfogadja a módosítást, akkor a Szolgáltató az ajánlat kézhezvételétől számított 15 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt a módosításokról és végrehajtja a módosításokat.

12.3. A Szolgáltató által történő Előfizetői Szerződés felmondásának esetei és feltételei

Amennyiben az Előfizető olyan magatartást folytat, amely sérti az Előfizetőnek a 2.3.2. pontban meghatározott kötelezettségeit, a Szolgáltató írásbeli felszólítását és egy 30 napos helyrehozatali időszakot követően, a Szolgáltató az Előfizető irányába való felelősség nélkül felfüggesztheti/felmondhatja a szolgáltatás teljesítését és/ további Előfizető felé fennálló kötelezettség nélkül, azzal a feltétellel, hogy a Szolgáltató jogosult a vonatkozó Szolgáltatások azonnali felfüggesztésére vagy megszüntetésére (helyrehozatali időszak nélkül), ha a Szolgáltató indokolt véleménye szerint fennáll az Előfizető jogi felelősségének a kockázata a 2.3.2. pont megsértésével kapcsolatban. Ilyen felmondás esetén az Előfizető felel a Felmondási költségekért.

A Szolgáltató írásbeli értesítéssel haladéktalanul

the conditions of termination available to the Customer.

In case the amendment contains provisions disadvantageous to the Customer, the Customer shall be entitled to terminate the Service Order concluded for a definite term within 45 days from notification without any further legal consequence.

12.2. Cases and conditions of the Customer-initiated amendment of Service Order, the time limit for completion of the amendment

The Service Order may be amended with the consent of the Customer and the Service Provider at any time.

The Customer may initiate the amendment of the Service Order orally at Service Provider's Call Centre or in written form, in person, by way of letter or e-mail via Customer Services maintained by Service Provider.

If the Service Provider accepts the amendment, the Service provider shall inform the Customer about the amendments and perform the amendment within 15 days of receiving the offer from the Customer.

12.3. Cases and conditions of termination of Service Order by the Service Provider

In case the Customer engages in any activities in breach of the Customer's responsibility determined in clause 2.3.2 after written notice from Service Provider and a 30 day cure period, Service Provider may suspend its performance without liability to Customer and/or terminate the relevant Services with no further obligation to Customer, provided that Service Provider shall be entitled to immediately suspend or terminate the relevant Services (without a cure period) if, in the Service Provider's reasonable opinion, it is at risk of incurring legal liability in relation to Customer's breach of clause 2.3.2. In the event of such termination, Customer shall be liable for Termination Payments.

The Service Provider may terminate this

felmondhatja jelen Megállapodást, amennyiben

(a) az Előfizető nem teljesíti a 2.3.1. pont szerinti biztosítékadási, Bankgaranci nyújtási vagy előlegfizetési kötelezettségét; vagy

(b) az Előfizető nem teljesíti az esedékes vitatott összeg kifizetését, és a késedelmet a Szolgáltatótól a késedelemről kapott írásbeli értesítés kézhezvételétől számított húsz (20) napon belül nem orvosolta.

A Szolgáltató jelen Megállapodást indokolt számú írásbeli értesítéssel (írásban) felmondhatja, ha valamely alkalmazandó törvény vagy rendelet megváltozása, módosulása vagy hatályon kívül helyezése miatt az elektronikus hírközlési hálózat üzemeltetésére vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogosultsága megszűnik vagy korlátozódik.

A jelen Megállapodás bármilyen okból történő felmondása nem érinti sem a Felek szerzett jogait vagy kötelezettségeit, sem olyan rendelkezéseket, amelyeket kifejezetten vagy közvetve szándékoztak hatályba léptetni, annak hatályát fenntartani a felmondást követően.

12.4. Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető által történő felmondásának esetei és feltételei

Az Előfizető a Szolgáltatás megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés folytatásához fűződő érdeke megszűnik annak a ténynek köszönhetően, hogy a hozzáférési ponton (cím vagy cím hiányában helyrajzi szám), a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben előírt szabványnak, vagy a Szolgáltatás nem érhető el. A Szolgáltató csak a szerződéskötés és a felmondás közötti időszakra vonatkozó arányos havi díj megfizetését, illetve a Szolgáltatás igénybevételéért fizetett egyéb szolgáltatások ellenértékének megfizetését kérheti. A Szolgáltató nem számíthat fel egyéb költségeket,

Agreement immediately with written notice if

(a) if the Customer fails to provide the necessary security, Bank Guarantee or prepayment in accordance with clause 2.3.1.; or

(b) the Customer is in default in the payment of any undisputed amount due thereunder and has failed to remedy such default within twenty (20) days of receipt of written notice of such default from Service Provider.

Service Provider may terminate this Agreement by providing as much notice (in writing) as reasonably practicable, if pursuant to a change to, revision or repeal of, any applicable statute or regulation, it is prohibited or restricted in its entitlement to run an electronic communications network or provide electronic communications services.

Any termination of this Agreement does not affect any accrued rights or liabilities of any Party nor any provision which is expressly or by implication intended to come into force on, or continue in force after, termination.

12.4. Cases and conditions of termination of Service Order by the Customer

The Customer may terminate the Service Order with immediate effect within 14 days following commencement of the Service where the Customer's interest in continued performance of the Service Order is lost due to the fact that at the point of access (address, or a title number absent an address), the quality of the Service fails to comply with the standard provided for in the Service Order, or the Service is not available. The Service Provider may only demand payment of the pro-rated monthly fee for the period between contracting and cancellation, or payment of consideration for other services provided for per-use fees with the Service. The Service Provider shall not charge any other costs, including in particular any cancellation or administrative fees.

ideértve különösen a felmondási vagy adminisztrációs díjakat.

12.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetésének egyéb esetei és feltételei

N/A

12.5. Other cases of the termination of the Service Order and conditions of such cases

N/A

13. Az Előfizető további kötelezettségei a Szolgáltatás használatával kapcsolatban

13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A Szolgáltatásból eredő jogviszonyuk és a Megállapodás alapján fennálló szerződéses kapcsolatuk során az Előfizető és a Szolgáltató együttműködik egymással. Ennek érdekében haladéktalanul tájékoztatják egymást a Szolgáltatás nyújtása szempontjából lényeges tényekről, körülményekről és változásokról.

A Felek a Szolgáltatás megfelelő teljesítéséhez szükséges összes adatot és információt a másik Fél rendelkezésére bocsátják.

Az Előfizető és/vagy annak jogutódja haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót a személyét, jogi helyzetét vagy üzleti tevékenységét érintő bármilyen változásról. Az ennek elmulasztásából eredő károkat a mulasztó fél viseli.

13.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha azt az Előfizető nem megfelelő módon használja.

A Szolgáltatás igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során az Előfizető az ilyen helyzetekben általában elvárható magatartást tanúsítja, tartózkodik bármilyen rendeltetésellenes és visszaélésszerű magatartástól, tiszteletben tartja a Szolgáltató alkalmazottainak emberi méltóságát, és tartózkodik személyes jogaik megsértésétől.

13.3. A Szolgáltató tulajdonában lévő és az Előfizetőnek átadott végeszközzel és egyéb

13. Further obligations of Customer related to the use of the Service

13.1. Obligation to cooperate and inform

In the course of their legal relationship resulting from the service provision and their contractual relationship under the Agreement, the Customer and Service Provider shall cooperate with each other. For the purpose thereof, they shall inform each other without delay on any facts, circumstances and changes relevant for the provision of the Service.

Parties shall provide the other Party with all data and information necessary for the proper fulfilment of the Service.

The Customer and/or its legal successor shall inform Service Provider without delay in case of any changes affecting its person or legal status or business. Any damages resulting from failing to do so shall be borne by the omitting party.

13.2. Proper use of the Service

Service Provider shall not be liable for the quality of the Service in case of improper use thereof by the Customer.

Over the course of using the Service and contact with the Service Provider, the Customer shall conduct itself as generally expected in such situations, refrain from any abnormal and abusive conduct, respect the human dignity of the Service Provider’s staff and refrain from violating their personal rights.

13.3. Obligations related to terminal equipment and other electronic communications devices

elektronikus kommunikációs eszközzel kapcsolatos kötelezettségek	owned by the Service Provider and handed over to Customer
Lásd a 2.3.2 pontot.	See clause of 2.3.2.
13.4. Adatváltozások bejelentése, adatszolgáltatások	13.4. Announcement of changes in data, data provisions
Az Előfizető haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót az Előfizetői Szerződésben rögzített adatainak bármilyen változásáról. A Szolgáltató nem vállal felelősséget semmilyen kárért, amely a Szolgáltató számára biztosított előfizetői adatok azonnali közlésének elmulasztása miatt merül fel.	The Customer shall announce to Service Provider any changes in its data recorded in the Service Order without undue delay in a written form. Service Provider shall not be liable for any damages due to failure of immediate announcement of the Customer data provided for Service Provider.

1.sz. Melléklet	Annex 1
Szolgáltatási lista	**Service List**
A Szolgáltató az alábbi Szolgáltatásokat kínálja:	The Service Provider offers the following Services:
- Egyéb telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás	- Other telephone service or voice service
- Bérelt vonali előfizetői szolgáltatások	- Leased line subscription services
- Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás	- Fixed internet access service
- VPN alapú szolgáltatás – nem bérelt vonali	- VPN-based service – non-leased line
- Egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás	- Other number-based interpersonal communication service
- Tranzit szolgáltatás	- Transit service
- Nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás	- Nomadic telephone service or voice service
- Helyhez között telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás	- Fixed telephone service or voice service