

**INEAC**  
**Információtechnikai**  
**Korlátolt Felelősségű Társaság**

**székhely: 1200 Budapest, Pirók Gyula u. 2.**  
**cégjegyzékszám: 01-09-880811**  
**adószám: 13938259-2-43**

**Általános Szerződési Feltételek**  
**VoIP szolgáltatás nyújtására**

**Érvényes 2008.01.01.-től**

**Budapest, 2007. december. 01**

## 1. A Szolgáltató adatai

Név: INEAC Információtechnikai Kft.

Cím: 1200 Budapest, Pirók Gyula u. 2.

Cégjegyzékszám: 01-09-880811

Telefonszám: +36 1 999 4626

Weboldal/e-mail: [www.ineac.hu](http://www.ineac.hu); [ineac@ineac.hu](mailto:ineac@ineac.hu)

Adószám: 13938259-2-43

Bankszámlaszám: 10700529-44758709-51100005

(a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)

## 2. Ügyfélszolgálat elérhetősége

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája (a továbbiakban: „**Ügyfélszolgálat**”) előre egyeztetett időpontban fogadja az ügyfeleket.

Ügyfélszolgálat címe: 1200 Budapest, Pirók Gyula u. 2.

Ügyfélszolgálat telefon hálózaton belüli száma: 200

Ügyfélszolgálat telefonszáma: + 36 1 999 4626

Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: [ineac@ineac.hu](mailto:ineac@ineac.hu)

Internetes weblapjának címe: [www.ineac.hu](http://www.ineac.hu)

## 3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás meghatározása

*SZJ 64.20.16.3 - Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP)*

A VoIP szolgáltatás Internet Protokollt alkalmazó beszédcélú adatátvitel szolgáltatás és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítás.

Szélessávú Internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, melynek során a szolgáltató VOIP átjárót működtet, melyhez a csatlakozást SIP, vagy IAX2 protokoll segítségével engedélyezi.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatás igénybevételéhez megfelelő végberendezéssel.

## 4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**Általános Szerződési Feltételek**”) célja, hogy a Szolgáltató által IP alapú hang (VoIP) szolgáltatás igénybevétele során az előfizető, és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keretjelleggel szabályozza.

### 4.1 Definíciók

*Előfizető:* minden természetes- vagy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy ezek konzorciumai, aki a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat elfogadja, és akivel a Szolgáltató az ebben foglaltaknak megfelelően előfizetői jogviszonyt hoz létre.

*Egyéni Előfizető:* az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást, az Üzleti Előfizető kategóriába nem sorolható előfizető.

*Üzleti Előfizető:* Üzleti Előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó magánszemély, vagy ezek konzorciumai, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági vagy szakmai tevékenységi körön belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

*Igénylő:* az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó magánszemély, vagy ezek konzorciumai, aki leendő Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyt kíván létrehozni.

*Szolgáltató:* amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 3. pontban foglalt szolgáltatás nyújtására.

*Szolgáltatás:* a Szolgáltató által nyújtott, 3. pontban foglalt szolgáltatás.

*Előfizetői Szerződés:* a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeitől és az Egyéni Előfizetői Szerződésből áll.

*Egyéni Előfizetői Szerződés:* Az Előfizető és a Szolgáltató között a Szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit, valamint az Általános Szerződési Feltételektől való, esetleges eltéréseket tartalmazó megállapodás.

*Előfizetői hozzáférés:* egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz, vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott Szolgáltatás(ok) - az Előfizető által - igénybe vehetővé váljanak.

*Előfizetői hozzáférési pont:* az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi.

*Végberendezés:* olyan termék vagy annak valamely alkotórésze, amelynek rendeltetése a Szolgáltatás igénybevétele céljából a távközlő hálózathoz való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül.

*Hálózati berendezés:* a Szolgáltató birtokában lévő, Végberendezésnek nem minősülő, a Szolgáltatás nyújtásához használt távközlő berendezés.

## **4.2 Általános szabályok**

A Szolgáltató és az Előfizető az Előfizetői Szerződést írásban köthetik meg.

A felek az Általános Szerződési Feltételektől az Egyéni Előfizetői Szerződésben térhetnek el. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő berendezést csatlakoztatni.

A Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli. A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozat tételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni, kivéve, ha az Előfizető adataiból egyértelműen kiderül, hogy gazdálkodó szervezetről van szó. A gazdálkodó szervezet minden esetben Üzleti Előfizetőnek minősül. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyéni Előfizetői Szerződés egy példányát és az Általános Szerződési Feltételek kivonatát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket, illetve annak kivonatát a 17. pontban foglaltak szerint, Ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi.

## **4.3. Előfizetői igénybejelentés, igénybejelentések kezelése**

Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a Szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, melyet az Igénylő személyesen, postai úton, elektronikus levélként

juttathatja el a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához. Az így előterjesztett igénybejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az igénylői bejelentés elvárt tartalmi elemei:

- a) az Igénylő neve (ha nem egyéni, akkor cégszerű megnevezése), címe (székhelye)
- b) nem Egyéni Előfizető esetén az Igénylő cégkivonata, aláírási jogosultság igazolása (aláírási címpéldány);
- c) az előfizetői hozzáférési pont (ok) létesítési helye;
- d) az igénybejelentés helye és időpontja.

Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges fent felsorolt adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igénylőt 15 napos határidő kitérésével írásban felkéri az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Amennyiben az Igénylő ezen 15 napos határidőn belül nem egészíti ki az igénybejelentést, a Szolgáltató az igénybejelentést jogosult a nyilvántartásból törölni.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés rögzítésétől számított 15 napon belül, írásban értesíti az Igénylőt az igénybejelentés elfogadásáról vagy elutasításáról.

Az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az igénybejelentés elfogadása esetén annak megjelölését, hogy a Szolgáltató az Igénylővel Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére mely időpontban (év, hónap, nap) vállal kötelezettséget, vagy
- b) az igénybejelentés elutasítása esetén, az elutasítás okáról.

A b) pont alatti esetben a Szolgáltató az igénybejelentést haladéktalanul törli a nyilvántartásából.

Amennyiben a Szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát az értesítéssel együtt írásban postai levél formájában megküldi az Előfizetőnek. Az Előfizetői Szerződés a szerződés Előfizető által is aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése időpontjában jött létre. A szerződés létrejöttének időpontjáról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett Szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az Igénylőt haladéktalanul értesíteni köteles, továbbá az igényt nyilván kell tartania. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a Szolgáltatás nyújtás akadályai elhárultak, erről az Igénylőt 15 napon belül értesíteni köteles.

Az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Szolgáltatónak - a változás bekövetkezésétől számított - 15 napon belül írásban be kell jelentenie. Amennyiben fenti bejelentésnek az Igénylő határidőben nem tesz eleget, a jogkövetkezmények kizárólag őt terhelik.

#### **4.4. A Szolgáltatás igénybevételének lehetőségei és korlátjai**

##### **4.4.1. A Szolgáltatás nyújtásának lehetősége**

A Szolgáltató jogosult a Magyar Köztársaság földrajzi területén, vagy azon kívül, a hatósági határozat kézhezvételének időpontjától kezdődően VoIP Szolgáltatásra Egyedi Előfizetői Szerződést kötni az Előfizetővel.

Az Általános Szerződési Feltételek visszavonásáig érvényesek.

##### **4.4.2. A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége**

Jelen Általános Szerződési Feltételek a 3. pontjában felsorolt Szolgáltatás igénybevételére általánosságban érvényes, azonban egy adott Szolgáltatás nyújtására az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött Előfizetői Szerződés vonatkozik.

A szolgáltató felelőssége nem terjed ki a szolgáltató SIP kiszolgálója, valamint az előfizető SIP kliense közötti távközlési adattovábbító szakaszra (IP hálózatra), így az ezen szakaszon előforduló hibákból eredő minőségi panaszokért nem tehető felelőssé.

A szolgáltatás modem, valamint telefax üzemeltetésére előfizetői szakaszon nem, vagy csak korlátozott mértékben alkalmas.

## **5. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, tartalma, a legrövidebb szerződési időszak**

### **5.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető alábbi adatait kell tartalmaznia:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) Egyéni Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám,
- d) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye)
- e) az előfizetési, azonosítási szám(ok),
- f) a csatlakoztatott Végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- g) az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- h) a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
- i) az Általános Szerződési Feltételektől való eltérések.

Az Előfizetői Szerződésben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Az Előfizető a Szolgáltatásra tett Előfizetői Szerződés megkötését követően a VoIP Szolgáltatást 30 naptári napon belül igénybe veheti.

Amennyiben a természetes személy Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az Előfizetői Szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének az a)-b) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

### **5.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte**

A VoIP Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásban megkötött, Egyedi Előfizetői Szerződés keretében biztosítja. Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató iktatja az Előfizető által is aláírt Előfizetői Szerződést, és mindaddig hatályban van, amíg azt a felek fel nem mondják, vagy valamely okból meg nem szűnik.

A Szolgáltató az iktatást azon a napon végzi el, amikor az Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példánya a Szolgáltató részére visszaérkezik.

Az Előfizetői Szerződés határozatlan időtartamra jöhet létre.

### **5.3 Az előfizetői jogviszony tartalma, a felek jogai, kötelezettségei**

#### **5.3.1. Használat átengedése más részére**

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatás harmadik személy részére történő átengedésére, illetőleg annak kereskedelmi célú felhasználására. A felek az Előfizetői Szerződésben ettől eltérően rendelkezhetnek.

#### **5.3.2. Előfizető kötelezettségei**

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni. Tilos a Szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módon használni. Szolgáltató az ezzel kapcsolatos teljes felelősséget harmadik személyekkel szemben kizárja.

Az információvédelemért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan Szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül, vagy a részére biztosított jelszó felhasználásával.

#### **5.3.3. Előfizető forgalmának megfigyelése**

A Szolgáltató jogosult az Előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására. A megfigyelési adatokat bizalmasan kezeli, és kizárólag saját üzleti céljaira használja.

#### **5.3.4. Előfizető értesítése**

Az Előfizető értesítését, tájékoztatását előíró kötelezettségének a Szolgáltató az Előfizető számára közvetlenül, írásban levél vagy fax útján történő, illetve elektronikus levél útján történő értesítésével tehet eleget.

#### **5.4 Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért**

A szerződéskötést követő 30 napon belül a Szolgáltatónak a Szolgáltatást meg kell kezdenie, kivéve, ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben másképp állapodnak meg.

Szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés kötelező biztosítására. Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli Előfizető által használt Végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha Előfizető Szolgáltatóval a hozzáférési pont létesítésére 30 nappal későbbi időpontban állapodik meg.

#### **5.5. Az előfizetői igények elévülése**

Az Előfizetői Szerződésből eredő igények 1 év alatt évülnek el.

### **6 Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei**

#### **6.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás**

Jogszabályváltozás esetén a Szolgáltató annak előírásai szerint jogosult az Általános Szerződési Feltételek módosítására.

#### **6.2. Az Előfizetői Szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása**

##### **6.2.1. Átírás**

Átírásnak tekintendő, ha az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul.

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az Ügyfélszolgálaton együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia, vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel igazolnia.

Az átírás teljesítéséhez az alábbi dokumentumok szükségesek:

- a) az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó nyilatkozata,
- b) Egyéni Előfizető esetén: személyazonosság megállapításához szükséges iratok valamelyike (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány),
- c) Üzleti Előfizető esetén: cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat (bírósági bejegyző végzés, alapító okirat) és aláírási címpéldány.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike, illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezzi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

#### **6.3. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása**

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, azonban köteles ennek megváltozásáról 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően – levélben, elektronikus levélben, egyéb elektronikus hírközlési úton, illetve honlapon való közzététel útján - az Előfizetőt értesíteni, ezzel egyidejűleg a módosítást és a módosításokkal egységes szerkezetű Általános

Szerződési Feltételeket az Ügyfélszolgálaton ingyenesen elérhetővé tenni, valamint a hatóságnak megküldeni.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást a módosított rendelkezésekre;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
  - c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
  - d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői Szolgáltatás díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Az Előfizetői Szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, egyebekben az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e pontban részletezett eltérésekkel.

Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

A Szolgáltató nem köteles a fentieket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A 6.3. e) pontban meghatározott díjak Előfizető általi elfogadásának minősül, ha az Előfizető a módosított díjakat, az értesítést követően a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint megfizeti. Amennyiben az Előfizető a módosított díjakkal nem ért egyet és a módosított díj összegét nem fizeti meg, a Szolgáltató a 9.1.1. és 9.1.2. pontban foglaltak szerint jogosult eljárni.

#### **6.4. Előfizetői Szerződés - Előfizető általi - egyoldalú módosítása**

##### **6.4.1. Az Előfizető előfizetői minőségének megváltozása**

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette.

##### **6.4.2. Fizetési mód megváltozása**

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetői díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal foganatosítja a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató - az Előfizető egyidejű értesítésével - visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor, vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

##### **6.4.3. Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő egyéb adat megváltozása**

Ha az Előfizető valamely, az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változást megelőző 45

napon) belül azt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért, vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

## **7. Az előfizetői Szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei és a fizetendő díj mértéke**

### **7.1. A Szolgáltatás szüneteltetése**

7.1.1. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetése

a) a szüneteltetést a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll a rendelkezésre - lehet végrehajtani,

b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

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

7.1.2. A szüneteltetés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 5.3.2 pontjában meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását - az Előfizető telefonon, elektronikusan vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett - szüneteltetheti.

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

### **7.2. Vis maior**

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel olyan a feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan sürgősségi helyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a Szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges.

A vis maior körülmények mentesítik a feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében és az alatt az idő alatt amíg a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis maior események által érintett felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni.

A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az Előfizetői Szerződés szerinti egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

## **8. A Szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a hálózati szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférési szolgáltatás igénybevételét, az előzőekben felsorolt b)-c) pontokban meghatározott feltételek esetén.

## **9. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei**

### **9.1. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése**

#### **9.1.1 A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése**

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 10 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indokolás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

#### **9.1.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással**

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést a 7.1.2. pontban meghatározott, súlyos szerződésszegésnek minősülő eseteknél tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése, illetve megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulécai megfizetésének kötelezettsége alól.

### **9.2. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén**

A Szolgáltató a 12.4. pontban meghatározott esetben, vagyis, ha a Szolgáltatónak fel nem róható esetben vált tartósan lehetetlenné a hiba kijavítása, mind a határozatlan, mind a határozott idejű

Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással hatvan (60) napos felmondási idővel megszüntetni.

Jelen pontban foglalt esetben a 9.4. pontban megjelölt rendelkezéseket nem kell alkalmazni.

### **9.3. Eljárás rendkívüli felmondás esetén**

Szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet írásban, tizenöt (15) napos határidő kitűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondásra irányadó szabályok szerint felmondani.

### **9.4. Közös szabályok felmondás esetén**

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejáratának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a Szolgáltatás körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem oka a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető fizetésképtelen, ellene csődeljárás vagy felszámolás indult, mind a határozatlan, mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A fizetésképtelenség vélelmezéséhez elegendő, ha az Előfizető írásbeli fizetési felszólítás ellenére 15 napon belül nem egyenlíti ki a tartozást, vagy a Szolgáltató által kért, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni biztosítékot nem nyújtja.

A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste”, vagy „a címzett ismeretlen” jellel érkezik vissza. Szolgáltató jogosult azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díj nemfizetés miatt kénytelen az Előfizetőnek kiküldeni. Az első felszólító levélre ez nem vonatkozik.

## **10. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

A Szolgáltató az előfizetői Szolgáltatás folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében Ügyfélszolgálatot működtet.

### **10.1. Hibabejelentés, bejelentés módja**

Az Előfizető a Szolgáltatás meghibásodását az Ügyfélszolgálatnál személyesen vagy a hibabejelentő szolgálatnál e-mailben jelentheti be. Az elektronikus levélben tett észrevételeket a [ineac@ineac.hu](mailto:ineac@ineac.hu) címen lehet megtenni, mely észrevételeket a Szolgáltató visszaigazolásával kell elfogadottnak tekinteni.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által telefonon, vagy az Ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői Szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket el nem érő szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
- b) hiba jellege,
- c) az Előfizető azonosítási adatai (név, cím, ügyfélazonosító),
- d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

## 10.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot;
- c) a hibabejelentés leírását;
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
  - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
  - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

## 10.3. A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását.

Valós hiba esetén a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását, az elvégzett vizsgálat alapján Előfizetőt Szolgáltató haladéktalanul értesíti arról, hogy

- a) A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető a 10.1. pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató hibajegyen megállapította.
- b) A hiba kijavítását megkezdte.
- c) A hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni ezért az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelő hibajegyet vesz fel.

## 10.4. Hibaelhárítási idő

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult minőségi panaszok hibaelhárítását az esetek 80%-ában legfeljebb 72 órán belül elvégzi.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

## 10.5. Hibaelhárítási adatok őrzése

A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított 1 évig őrzi meg, az adatkezelési szabályok betartásával.

## 11. Ügyfélszolgálat működés, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

### 11.1. Ügyfélszolgálat működése, elérhetősége

A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségét jelen Általános Szerződési Feltételek 2. pontja tartalmazza.

Ha az Ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát jelent be, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 10. pontja szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 1 évig megőrzi.

A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalma alapján, Ügyfélszolgálatán közléseket, hogy

- a) a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az Ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- c) az előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető részére valamelyik igénybe vett Szolgáltatásra jóváírja vagy az Előfizetővel történt megegyezés alapján az összeget visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat mértékével.

## **11.2. Díjreklamációra vonatkozó adatvédelmi szabályok**

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy adatkezelési szabályainak figyelembevételével, az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározottaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér és a kimutatással együtt az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

## **11.3. Bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén követendő szabályok**

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kérni.

A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személy végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül - írásban közli az Előfizetővel.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

## **11.4. Számlamelléklet adása**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére 20 Ft + ÁFA / oldal ellenében, a részletes számlamelléklet terjedelmének függvényében a kiállított számlához részletes számlamellékletet (hívásrészletező) csatol. A számlamelléklet Előfizető részére elektronikus formában történő kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.

## **11.5. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 15 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői

Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 9.1.2., illetve 9.2.2 pontjában foglaltak szerint felmondani.

Egyéni Előfizető reklamációja, panasza elutasítását a Szolgáltató köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Egyéni Előfizetőnek személyesen átadni vagy 15 napon belül részére megküldeni.

Egyéni Előfizető panasza elutasítás esetén - a díjreklamáció elutasításának esetét kivéve - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi. CLV. törvény rendelkezései szerint jogosult a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek eljárását kezdeményezni.

## **12. Az Előfizető jogai az előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke**

### **12.1. Szerződés szerinti teljesítés**

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek, minőségi paraméterek szerint nyújtani az Előfizető részére.

### **12.2. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése**

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 9.2. pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

### **12.3. Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése**

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérheti.

### **12.4. Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése**

Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

## **13. Az előfizetői Végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

### **13.1. Végberendezésekre vonatkozó alapkövetelmények**

Minden előfizetői Végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse:

- a) a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
- b) az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

- a) távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakozásra;
- b) arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében;
- c) a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és magánélethez fűződő jogainak védelmére;

- d) a visszaélések megakadályozására;
- e) a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
- f) a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti az Általános Szerződési Feltételek jelen pontjában meghatározott alapvető követelményeket, és el van látva a CE vagy H megfelelőségi jelöléssel.

A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető távközlő Végberendezésének csatlakozását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés teljesíti az Általános Szerződési Feltételek jelen pontjában meghatározott követelményeket, és el van látva CE vagy H megfelelőségi jelöléssel.

### **13.2. Előfizető saját eszközeinek karbantartása**

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított Végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek.

Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjogától, illetve fizikai elhelyezkedésétől.

### **13.3. Tápellátás biztosítása**

Az Előfizető előzetesen egyezteti a Szolgáltatóval a Végberendezések és a Hálózati Berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges tápellátást, ami a Végberendezések és a Hálózati Berendezések működtetéséhez szükséges.

### **13.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a Végberendezések és a Hálózati Berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni. Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

### **13.5. Szolgáltató által kihelyezett berendezések megóvása**

.Előfizető köteles a Szolgáltató technikai berendezéseinek megóvása és állagromlásának illetve károsodásának elkerülése érdekében minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést megtenni. Az Előfizető köteles továbbá a rendeltetésellenes használatot alkalmazottai, megbízottjai, illetve harmadik személyek részéről megakadályozni.

Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával elismeri, hogy a Szolgáltató technikai berendezéseinek Előfizető hibájából történő károsodásáért, elvesztéséért teljes felelősséggel tartozik, mely esetben a Szolgáltató kárát a technikai berendezések beszerzési értékén köteles megtéríteni. Előfizető ezen nyilatkozata tartozás elismerésének minősül, amely polgári peres eljárás során felhasználható.

### **13.6. Szolgáltatás igénybevételének ellenőrzése, karbantartás**

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében ez szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni..

A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége az Előfizető által biztosított Végberendezésekre nem terjed ki.

### **13.7. Szolgáltató mentesülése a felelősség alól**

A Szolgáltató teljes körűen mentesül az Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

- a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő Végberendezés okozta;
- b) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezés okozta;
- c) a hibát a Végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;
- d) a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;
- e) a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen Általános Szerződési Feltételek 13.3. pontjában foglalt kötelezettségének;
- f) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

### **13.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség**

Az Előfizető köteles az általa biztosított Végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított Végberendezések által okozott, vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

## **14. Adatkezelés fajtái, tárolásuk, továbbításuk célja, adatbiztonság**

### **14.1. Adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a Szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást megadni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás állna be, az Előfizető köteles a Szolgáltatót a változásról, az új, megváltozott adatok közlésével haladéktalanul – legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított- 15 napon belül – írásban értesíteni.

Az Általános Szerződési Feltételek jelen pontja alapján teljesítendő adatszolgáltatás elmulasztásából eredő vagy azzal kapcsolatos valamennyi kárt, illetve egyéb következményt az Előfizető köteles viselni.

### **14.2. Adatok nyilvántartása**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, a követelések érvényesítéséhez, a Szolgáltatás teljesítéséhez és a számlázáshoz szükséges személyes adatokat kizárólag ezen célokból kezelni, továbbá a saját maga részére végzendő kutatás, illetve statisztika készítéséhez az Előfizetővel kapcsolatban nyilvántartott adatokat - az Előfizető azonosítására nem alkalmas módon felhasználni.

### **16.3. Adatkezelés, adatvédelem**

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomására jutott információkat, adatokat bizalmasan kezeli, azokat csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott célokra és mértékben használja fel, és nem hozza azokat – hatósági, jogszabályi kötelezés, vagy az Előfizető erre irányuló kívánsága esetét kivéve – harmadik személy tudomására.

## **15. Az előfizetői Szolgáltatás díja, díjfizetés és számlázás módja, ideje**

### **15.1. Előfizetői Szolgáltatás díjai**

Forgalmi díj: olyan díj, melyet a Szolgáltató az adott számlázási időszakban végzett forgalom után, havonta számlázza az Előfizetőnek.

### **15.2. Díjazás alapelvei, a díjak mértéke**

A Szolgáltatás árazása versenyszerű, a díjak nyilvánosak.

#### **15.2.1. A Szolgáltatás díjai**

Az Előfizető által fizetendő díjak mértéke a **www.ineac.hu** weboldalon található, valamint az Ügyfélszolgálaton kifüggesztve.

#### 15.2.2. Eltérő előfizetői igények díjszabása

A Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmazhat, ha az Előfizető igénye eltér a megrendelni kívánt Szolgáltatás általános szolgáltatási jellemzőitől. (Ilyen eltérés lehet a Szolgáltató által vállalt minőségi szintnél magasabb szintű szolgáltatási igény, redundáns összekötési igény, egyéb konfiguráció stb.)

### 15.3. Díjak módosítása

A Szolgáltató a díjakat az Általános Szerződési Feltételek 8. pontjában foglaltak szerint jogosult módosítani.

### 15.4. Számlázás módja

A Szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel, postai úton küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem kap számlát, ezt a tényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán haladéktalanul köteles bejelenteni.

### 15.5. Díjak megfizetése

A telefon VoIP szolgáltatás számlázása előre meghatározott percdíjak alapján HUF pénznemben történik, összhangban a mindenkor érvényes árlistával. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére kibocsátott számlán feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják. Más költség és/vagy díj nem terhelheti az ügyfelet. A fizetés a hónap végén, számla ellenében, átutalással vagy banki befizetéssel történik a cég bankszámlájára. A számla kiegyenlítésének a határideje 8 naptári nap, ennek a letelte után a szolgáltató felszólítást küld az előfizetőnek. Ha továbbra sem érkezett befizetés, illetve a 8 nap letelte után a szolgáltató a telefonszolgáltatást bármikor szüneteltetheti. Az ügyfelek között, a szolgáltató hálózatán belül bonyolított telefonhívások díjmentesek..

### 15.6. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere

A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői Szolgáltatásra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjcsomagokat képezhet. A Szolgáltató az Előfizető részére, mennyiségi, minőségi és egyéb az Általános Szerződési Feltételektől eltérő szerződési feltételek mellett egyedi, illetve Előfizetők csoportjára vonatkozó csoportos kedvezményt adhat. A Szolgáltató a díjcsomagok kialakítása, a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elve mellett köteles eljárni.

## 17. Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételek az Ügyfélszolgálaton megkapható, valamint az INEAC Kft. internetes honlapjáról ([www.ineac.hu](http://www.ineac.hu)) letölthető.