



BT Limited Magyarországi Fióktelepe

**A BT IP Connect Global szolgáltatás
általános szerződési feltételei**

Hatályos:

2015. december 1-től

Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség	3
2.	Általános szerződési feltételek.....	3
3.	A Szolgáltatás	4
4.	A Felek jogai és kötelezettségei.....	5
5.	Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés	5
6.	A Szolgáltatás és a (határozott idejű) Egyedi Szerződés megszűnése	6
7.	A Szolgáltatások szünetelése	6
8.	A Szolgáltatások minősége	7
9.	Nyelv.....	7
10.	Változások	7
11.	Vis maior: valamely Fél ésszerű irányításán kívül álló események.....	7

1. Általános adatok, elérhetőség

Szolgáltató teljes neve: BT Limited Magyarországi Fióktelepe
(„**Szolgáltató**”)
Szolgáltató székhelye: 1117 Budapest, Budafoki út 91-93.
Szolgáltató levelezési címe: 1117 Budapest, Budafoki út 91-93.
Szolgáltató cégjegyzékszama: 01-17-000070

Szolgáltató ügyfélszolgálat (BT Service Desk):

Telefon: +3617789241
E-mail: servicedesk.emea@bt.com
Levelezési cím: 1117 Budapest, Budafoki út 91-93.
Az ügyfélszolgálat elérhető: napi 24 órában az év 365 napján
Szolgáltató internetes honlapja: www.globalservices.bt.com/hu/en/location/hungary

2. Általános szerződési feltételek

2.1 Az általános szerződési feltételek célja és hatálya

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkoznak. A Szolgáltató ilyen szolgáltatásokat üzleti előfizetői számára nyújt. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet („**Előfizetési Szerződésekről Szóló Rendelet**”, a továbbiakban: „**Rendelet**”) 2. § c) pontja szerint „üzleti előfizető” az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. A Szolgáltató és az üzleti előfizető (a továbbiakban: „**Előfizető**”) (a továbbiakban: külön-külön „**Fél**”, együttesen „**Felek**”) között létrejött előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-et és az egyedi előfizetői szerződést (a továbbiakban: „**Egyedi Előfizetői Szerződés**”) foglalja magában. Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés közötti bármilyen eltérés esetén az ÁSZF az irányadó.

2.2 Az ÁSZF-re vonatkozó tájékoztatás

Az ÁSZF a fenti 1. pontban hivatkozott ügyfélszolgálaton és az alábbi honlapon érhető el: <http://www.globalservices.bt.com/hu/en/location/hungary>. A Szolgáltató köteles az Előfizető ez irányú kérése esetén az ÁSZF-et a Rendelet 2. § d) pontja szerinti tartós adathordozón, elektronikus levélben térítésmentesen, nyomtatott változatban díj ellenében az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

2.3 Az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazása

Azon Előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet rendelkezéseitől. Az ebbe a körbe nem tartozó előfizetők esetében, a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a Rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől. Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a Felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

Az Előfizetők esetében a Szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet. Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a

Szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

3. A Szolgáltatás

3.1 A Szolgáltató az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújtja a BT IP Connect Global szolgáltatást („**Szolgáltatás**”). A Szolgáltatás privát, globális, IP alapú, MPLS (Multi Protocol Label Switching) iparági szabványokon alapuló VPN szolgáltatás, mely az Előfizető számára egyetlen hálózaton biztosítja bármely pontok között a kapcsolatot és a differenciált teljesítményszinteket, és késedelem vagy nem késedelem érzékeny forgalom prioritizálását, valamint hang és multi-médiás alkalmazásokat.

3.2 A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés(ek) tartalmazzá(k).

3.3 A Rendelet 20. § (1) és (3) bekezdése szerint a Szolgáltatásért fizetendő díj az alábbi elemekből tevődik össze az Előfizető által választott Opció szerint az összes vagy csak bizonyos tételeket tartalmazva:

Árösszetevő	Egyszeri díj	Folyamatos díj	Megjegyzés
(BT által biztosított) hozzáférés	Beszereles / eltávolítás	Havi	A díjak függnnek a sebességtől, a hozzáférési opciótól, az elhelyezkedéstől és attól, hogy az egyes hozzáférések védettek-e vagy sem.
DSL helyi hurok	Beszereles / eltávolítás	Havi	BT által biztosított DSL helyi hurok
Port	Beszereles / eltávolítás	Havi	A díjak függnnek a sebességtől, a szolgáltatási osztálytól, az elhelyezkedéstől és az (elsődleges vagy másodlagos) hibatűrő képességtől.
BT berendezés (menedzselte routerek)	Beszereles / eltávolítás frissítés	Havi	A díjak függnnek a berendezés típusától, a kártyáktól, az elhelyezkedéstől és a megrendelt karbantartási és menedzselési opcióktól.
Egy hozzáférésele többszörös VNP (ideértve a megosztott hozzáférést)	Beszereles / eltávolítás	Havi	A díj az elsődlegestől eltérő valamennyi VPN-re vonatkozik.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben részletezettek szerint szolgáltatáscsomagokat is rendelhet.

3.4 Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény („**Eht.**”) 128. § (4) alapján nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együttjáró, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül.

4. A Felek jogai és kötelezettségei

Az egyes Felek jogait és kötelezettségeit részletesebben az Egyedi Előfizetői Szerződés, különösen annak 3. pontja (*A BT kötelezettségei*) és 4. pontja (*Az Előfizető kötelezettségei*) tartalmazza. A Szolgáltató az Előfizetőtől az Eht. 137. § (1) (c) bekezdése szerint és a Rendelet 18. § (3) bekezdése szerint a jelen ÁSZF-ben vagyoni biztosítékot nem kér. Ezenkívül a Szolgáltató az ÁSZF-ben az Eht. 137. § (1) (d) bekezdése szerint nem szab meg igénybevételi korlátot.

5. Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés

5.1 A BT kijelölt kontaktszemélyeinek elérhetőségét („**Ügyfélszolgálat**”) megadja, melyet az Előfizető hibabejelentés és Szolgáltatásra vonatkozó kérdései és panaszai bejelentése céljából a fenti 1. pontban meghatározott elérhetőségeken igénybe vehet.

5.2 Az Előfizető Ügyfélszolgálathoz intézett panaszai a lehető leghamarabb, a Rendelet 22. §-ában foglaltak szerint kivizsgálásra kerülnek. Szolgáltatónak az Eht. 138. § (10) alapján a telefonos ügyfélszolgálatára érkező panaszt és hibabejelentést rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

5.3 Illetékes szabályozó hatóság

A Szolgáltatásokkal kapcsolatos problémákkal és panaszokkal összefüggő vita esetén az Előfizető az illetékes magyar szabályozó hatósághoz az alábbi elérhetőségeken fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („Hatóság”)

Központi elérhetőség:

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Tel.: (+36 1) 457 7100
Fax: (+36 1) 356 5520
E-mail: info@nmhh.hu
Honlap: www.nmhh.hu

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Tel.: (+36 1) 468 0500
Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

Központi Ügyfélszolgálat:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Tel: (+36 1) 468 0673
Ügyfélfogadási idő:
Hétfő: 8.00-12.00
Szerda: 13.00-16.00
Péntek : 8.00-12.00

5.4 Hatósági eljárás

A Hatóság eljárására az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) az Eht. 143. § (4) és (5) bekezdésekben meghatározott határidők az irányadóak.

5.4 Irányadó jog, joghatóság

Eltérő írásos megállapodás hiányában az Előfizetői Szerződésre és az Előfizetői Szerződésből eredő vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármilyen követelésre vagy vitára a magyar jog az irányadó. Az Előfizetői Szerződésből eredő vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármely jogvita eldöntésére a magyar bíróságok rendelkeznek kizárólagos illetékességgel.

6. A Szolgáltatás és a (határozott idejű) Egyedi Szerződés megszűnése

Az Eht. 134. § (14) bekezdése utolsó mondata értelmében a határozott időre létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondásának feltételeiről kötelező az ÁSZF-ben rendelkezni. Ennek következtében a felmondás feltételeiről általánosságban a jelen 6. pont rendelkezik. Az Eht. 134. § (17) szerint Előfizetői Szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.1 Ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodnak meg, bármely kérdéses Megrendelést bármelyik Fél felmondhatja azonnali hatállyal (az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon), ha az alábbi események közül valamelyik bekövetkezik: (a) a másik Fél súlyos szerződésszegést követ el és a szerződésszegést a felmondó Fél szerződésszegésre vonatkozó értesítését követő harminc (30) napon belül nem orvosolja; (b) a jelen 11. pontban leírt esemény következtében a másik Fél (az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint) az adott Szolgáltatással vagy Termékkel kapcsolatos kötelezettségeit teljes vagy bizonyos mértékben az adott kötelezettség teljesítésére vonatkozó határidőt követő folyamatos harminc (30) napos időszakon át nem tudja teljesíteni; (c) a Felek felett illetékességgel és/vagy joghatósággal rendelkező bármely kormányzati vagy szabályzó hatóság úgy ítéli meg, hogy az adott Szolgáltatás vagy Termék Előfizetői Szerződés szerinti nyújtása a hatályos jogszabályokat, előírásokat vagy rendelkezéseket sérti, vagy bármilyen határozat, jogszabály vagy egyéb hatósági végzés a Termékek vagy a Szolgáltatás nyújtását jogszerűtlenné teszi; ilyen esetben egyik Félnek sem jár kártérítés; (d) bármilyen szükséges felhatalmazás, engedély bármilyen okból nem kerül vagy került megszerzésre, visszavonásra kerül, vagy érvényét veszti vagy bármilyen szabályzó hatósági alaki követelmény nem teljesül. Ilyen esetben egyik Félnek sem jár kártérítés.

6.2 Ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodnak meg, az Egyedi Előfizetői Szerződést bármelyik Fél azonnali hatállyal felmondhatja abban az esetben, ha a másik Fél ellen csődeljárás indítására vonatkozóan hoznak végzést, a másik Fél fizetéseképtelenné válik, hitelezőivel egyezséget köt vagy a hitelezői javára engedményezést tesz vagy bármely vagyontárgya lefoglalásra kerül, ellene felszámolási, végelszámolás vagy kényszer végelszámolási eljárás indul (de nem átszervezés vagy egyesülés céljából), vagy vagyona felett vagyonfelügyelőt vagy felszámolót jelölnek ki (vagy a másik Fél joghatósága szerint ezzel egyenértékű esemény következik be).

7. A Szolgáltatások szünetelése

Az Eht. 136. §-ának (2) bekezdése szerint, a Szolgáltató - az Előfizető ésszerűen megvalósítható legkorábbi időpontban történt, előzetes értesítése mellett - a Szolgáltatást alkalmasszerűen szükséghelyzet esetén és/vagy a hálózat épségének és biztonságának megőrzése és/vagy a hálózat karbantartása vagy teljesítményének javítása érdekében szüneteltetheti. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik az Eht. 136. § (2) bekezdése alkalmazandó.

8. A Szolgáltatások minősége

A Szolgáltatás minőségére vonatkozó szolgáltatási szinteket az Egyedi Előfizetői Szerződés határozza meg.

9. Nyelv

A Felek eltérő kölcsönös megállapodása hiányában az Előfizetői Szerződés nyelve az angol.

10. Változások

10.1 A Szolgáltató személyében bekövetkező bármely változás esetén az ÁSZF-et a Szolgáltató az Eht. 133. §-ának (2) a) bekezdése szerint egyoldalúan is módosíthatja.

10.2 Változás az Előfizető személyében

Amennyiben az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be, akkor az Előfizető köteles a Szolgáltatótól kérni, hogy az Előfizetői Szerződést a Rendelet 14. §-ában foglaltak szerint írja át. Az átírásért felszámított (indokolt és méltányos) díj összegét a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. Az Előfizető kötelezettsége, hogy a jogutódlást bizonyító megfelelő dokumentumokat, például a társasági adatokban bekövetkező változás bejegyzésére vonatkozó illetékes cégbírósági végzést, aláírási címpéldányt, bankszámlaszámot, adószámot, meghatalmazást vagy bármely egyéb közjegyzői vagy társasági okiratot a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést csak azt követően írja át, hogy az adott dokumentumokat az Előfizető maradéktalanul megküldte és a Szolgáltató azokat jóváhagyta. A dokumentumokat közjegyzői okiratba vagy közokiratba kell foglalni. Az Előfizetői Szerződés átírásának az előfeltétele az, hogy az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben ne álljon fenn esedékes, de még ki nem egyenlített fizetési kötelezettsége és az Előfizető oldalán az Előfizetői Szerződés tekintetében ne álljon fel szerződésszegés.

10.3 Áthelyezés

A Szolgáltató az Előfizető Magyarország területén belüli áthelyezésre vonatkozó kérelmének köteles a Rendelet 15. §-a szerint eleget tenni. A Szolgáltató az áthelyezést az Előfizető áthelyezési kérelme kézhezvételét követő kilencven (90) napon belül köteles végrehajtani. Az áthelyezésért felszámított díj összegét a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. Az áthelyezési kérelem teljesítésének előfeltétele az, hogy az Előfizetőnek ne legyen a Szolgáltatóval szemben esedékes, de még ki nem egyenlített fizetési kötelezettsége és az Előfizető oldalán az Előfizetői Szerződés tekintetében ne álljon fenn szerződésszegés.

11. Vis maior: valamely Fél ésszerű irányításán kívül álló események

11.1 Egyik Fél sem felelős, ha a kötelezettségei teljesítésének késedelmét vagy nem teljesítését vis maior esemény okozta vagy eredményezte. Vis maior esemény többek között, de nem kizárólag, minden váratlan, előre nem látható vagy elkerülhetetlen esemény, ideértve, de nem kizárólag: szélsőségesen rossz időjárás, árvíz, földcsuszamlás, földrengés, vihar, villámlás, tűz, földomlás, járvány, terrorcselekmény, biológiai hadviselés, katonai ellenséges cselekmény (hadüzenet útján vagy anélkül), lázongás, robbanás, sztrájk vagy egyéb munkaügyi vita, polgári engedetlenség, szabotázs, állami szervek általi államosítás és bármely egyéb esemény, amely az érintett Fél ésszerű irányításán kívül esik.

11.2 A Szolgáltató nem felel az Előfizető irányában az adott Termék szállításának vagy Szolgáltatás teljesítésének elmaradása miatt, ha (a) harmadik fél nem képes valamely szolgáltatást vagy terméket biztosítani a Szolgáltató számára, vagy a harmadik fél a teljesítést megtagadja, vagy késedelembe esik, és a Szolgáltató számára ésszerű költségen helyettesítő termék vagy

szolgáltatás nem áll rendelkezésre, vagy (b) a Szolgáltatót a Szolgáltatás nyújtásában vagy a Termék szállításában jogi vagy szabályozási korlátozások akadályozzák.



BT Limited Magyarországi Fióktelepe

**General Terms and Conditions for
BT IP Connect Global Service**

Effective date:

1 December 2015

Table of Contents

1.	General Data, Contact Details	11
2.	The General Terms and Conditions	11
3.	The Service	12
4.	Rights and Obligations of the Parties	13
5.	Customer Service and Complaint Management	13
6.	Termination of Service and the Individual Agreement (Fixed Term)	14
7.	Suspension of the Services (in Hungarian: “szünetelés”)	14
8.	Quality of Services	15
9.	Language	15
10.	Changes	15
11.	Force Majeure: Matters Beyond the Reasonable Control of Either Party.....	15

1. General Data, Contact Details

Full name of the service provider: BT Limited Magyarországi Fióktelepe (“**Service Provider**”)
Registered seat of the Service Provider: 1117 Budapest, Budafoki út 91-93.
Postal address of the Service Provider: 1117 Budapest, Budafoki út 91-93.
Company registration number of the Service Provider: 01-17-000070

Service Centre of the Service Provider (BT Service Desk):
Telephone: +3617789241
E-mail: servicedesk.emea@bt.com
Postal Address: 1117 Budapest, Budafoki út 91-93.
The Service Centre can be contacted: 24 hours a day, 365 days a year
Website of the Service Provider: www.globalservices.bt.com/hu/en/location/hungary

2. The General Terms and Conditions

2.1 Purpose and Scope of the General Terms and Conditions

These general terms and conditions (hereinafter „**General Terms**”) are applicable to the electronic communications services provided by the Service Provider. The Service Provider only provides such services to B2B subscribers (in Hungarian: „*üzleti előfizető*”). Pursuant to Section 2. § c of the Decree No. 2/2015 (III. 30.) of the NMHH on the Detailed Rules of Electronic Communications Subscription Agreements (“**Subscription Agreements Decree**”, hereinafter “**Decree**”), “B2B subscribers” shall include all persons and organizations (also including public and administrative bodies, NGOs and other legal entities empowered by separate legislation) which obtain the electronic communications services as part of their profession, economic or business activities or as part of activities by law. The subscription agreement (hereinafter referred to as the “**Subscription Agreement**”) between the Service Provider and the B2B subscriber (hereinafter referred to as “**Subscriber** ”, together referred to as the “**Parties**” and individually referred to as “**Party**”) shall consist of these General Terms and the individual subscription agreement (hereinafter “**Individual Subscription Agreement**”). In the event of conflict between these General Terms and the Individual Subscription Agreement, these General Terms shall prevail.

2.2 Information on these General Terms

These General Terms are available at the Service Centre referred to in Clause 1 above and on the following homepage: <http://www.globalservices.bt.com/hu/en/location/hungary>. Provider shall make available the General Terms to the Customers free of charge on a durable medium (defined in Section 2. § d) of the Decree) or in electronic mail, or for fee on printed paper when so requested by the Customer.

2.3 Application on the rules for B2B subscribers

Subscribers that employ at least 50 persons, and its annual net sales or their balance sheet total equates to at least EUR 10 million in HUF, the Parties may deviate with mutual consent from the regulation of the Decree and the regulation of the subscriber contract in the Electronic Communication Act. Subscribers who do not meet the aforementioned conditions may deviate with mutual consent from Section 127. § (4b), Section 128. § (2), Section 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15), Section 135. §, Section 140. § (1)-(2), (4) of the Electronic Communication Act, and Section 3. § (9), Section 7. §, Section 11. §, Section 17. § (1) of the

Decree and also from the General Terms and Conditions of the Providers. The Individual Subscription Agreement states when and how the Parties can deviate from the legal regulation or the general terms and conditions. The Individual Subscription Agreement additionally contains the explicit statement of the Subscriber for agreeing to such deviation .

With regard to Subscribers Provider can deviate from Section 129. § (5) and Section 131. § (1) of the Electronic Communication Act, and Section 10. § of the Decree. The Individual Subscription Agreement states the conditions of when and how the Provider can deviate from the legal regulation or the general terms and conditions.

3. The Service

3.1 The Service Provider provides BT IP Connect Global Service (“**Service**”) pursuant to these General Terms and the Individual Subscription Agreement. The Service is a private, global, IP-based VPN service based on Multi Protocol Label Switching (MPLS) industry standards that provides the Customer with any-to-any connectivity and differentiated performance levels, prioritisation of delay and non-delay sensitive traffic as well as voice and multi-media applications, all on a single network.

3.2 The detailed conditions for the provision of the Service are included in the relevant Individual Subscription Agreement(s).

3.3 Pursuant to Section 20. § (1) and (3) of the Decree, the Charges for the Service will comprise some or all of the following components, depending on the Option selected by Customer:

Pricing Element	One-time Charge	Recurring Charge	Notes
Access (BT Provided)	Install/De-install	Monthly	Charges vary by speed, Access Option, location and whether each Access is protected or unprotected.
DSL Local Loop	Install/De-install	Monthly	For BT provided DSL Local Loop
Port	Install/De-install	Monthly	Charges vary by speed, Class of Service, location and Resilience (whether primary or secondary).
BT Equipment (Managed Routers)	Install/De-install Upgrade	Monthly	Charges will be based on the equipment model, cards, location and maintenance and management options ordered.
Multiple VPNs on an Access (including Shared Access)	Install/De-install	Monthly	Charge applies to all but the Primary VPN.

The Customer may also order Service Packs as detailed in the Individual Subscription Agreement.

- 3.4 In accordance with Section 128. § (4) of Act C of 2003 on Electronic Communications Services (“Eht.”) the Service Provider shall not charge any extra costs which are essentially attached to the service provided. In particular, Service Provider shall not charge extra fee for the form and the method of payment of the invoice.

4. Rights and obligations of the Parties

The rights and obligations of each Party are set out in more detail in the Individual Subscription Agreement, in particular, in Clause 3 (*BT's Obligations*) and Clause 4 (*The Customer's Obligations*). The Service Provider does not request a security from the Customer under Section 137. § (1) (c) of the Eht. and Section 18. § (3) of the Decree in these General Terms. Furthermore, the Service Provider does not set out a use limit under Section 137. § (1) (d) of the Eht. in these General Terms.

5. Customer Service and Complaint Management

- 5.1 BT will provide the contact details of designated contact points (“Service Centre”), which shall be the Customer’s contact points for reporting incidents (faults) and making inquiries or complaints relating to the Service, as shown in Clause 1 above.
- 5.2 The complaints of the Customer, which are addressed to the Service Centre, are investigated as soon as possible, according to Section 22. § of the Decree. The Provider, according to Section 138. § (10) of the Eht. shall record the complaints addressed to the Service Centre and keep it for one year in a retrievable way.

5.3 Competent Regulatory Authority

The competent Hungarian regulatory authority can also be contacted in respect of any disputes regarding problems or complaints in relation to the Services as follows:

National Media and Infocommunications Authority (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság), hereinafter: “Authority”

General contact:

Address: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Postal Address: 1525 Budapest Pf. 75.
Telephone: (+36 1) 457 7100
Fax: (+36 1) 356 5520
E-mail: info@nmhh.hu
Website: www.nmhh.hu

Address: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Postal Address: 1376 Budapest, Pf. 997.
Telephone: (+36 1) 468 0500
Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

Central Customer Centre:

Address: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Telephone: (+36 1) 468 0673
Open for customers:
Monday: 8.00-12.00
Wednesday: 13.00-16.00

Friday: 8.00-12.00

5.4 Authority Proceedings

The deadline for the Authority proceedings relating to Subscription Agreement shall be established pursuant to provisions 143.§ (4) and (5) of the Eht.

5.5 Governing Law, Jurisdiction

Unless otherwise agreed in writing, the Subscription Agreement and any claims or disputes arising out of, relating to or in connection with them, shall be governed by the laws of Hungary. The Courts of Hungary shall have exclusive jurisdiction to determine any dispute arising out of or in connection with the Subscription Agreement.

6. Termination of Service and the Individual Agreement (Fixed Term)

Pursuant to the last sentence of 134. § (14) of the Eht., it is mandatory to set out the conditions of the immediate termination of the Individual Subscription Agreements which are concluded for a fixed term in the General Terms. Therefore, this Clause 6 determines such conditions in general. Service Provider shall allow the termination by the Customer by way of the form of the communication the Individual Subscription Agreement was concluded pursuant to 134. § (17) of the Eht.

6.1 Unless the Parties agree in the Individual Subscription Agreement otherwise, either Party may immediately by notice terminate any affected Order(s) (as defined in the Individual Subscription Agreement) if one of the following events occurs: (a) the other Party commits a material breach and has failed to rectify the breach within thirty (30) days after the terminating Party has given its notice of default; (b) an event as set out in Clause 11 prevents the performance of the whole or a substantial part of the other Party's obligations in relation to that Service or Product (as defined in the Individual Subscription Agreement) for a continuous period of thirty (30) days after the date on which such obligation should have been performed; (c) any governmental or regulatory authority with competence and/or jurisdiction over the Parties decides that the provision of the relevant Service or Product under the Subscription Agreement is contrary to existing laws, rules or regulations or any decision, law or other official governmental order makes the provision of the Products or Service illegal. In such case no damages shall be due to any of the Parties; (d) any of the authorisations or regulatory formalities required was or is not obtained, is withdrawn or is no longer valid for whatever reason. In such case no damages shall be due to any of the Parties.

6.2 Unless the Parties agree in the Individual Subscription Agreement otherwise, a Party may immediately by notice terminate the Individual Subscription Agreement if the other Party is the subject of a bankruptcy order, or becomes insolvent, or makes any arrangement or composition with or assignment for the benefit of its creditors, or if any of its assets are the subject of any form of seizure, or goes into liquidation, either voluntary (otherwise than for reconstruction or amalgamation) or compulsory or if a receiver or administrator is appointed over its assets (or the equivalent of any such event in the jurisdiction of such other Party).

7. Suspension of the Services (in Hungarian: “szünetelés”)

Pursuant to Section 136. § (2) of the Eht., provided that the Service Provider gives the Customer as much notice as reasonably practicable, the Service Provider may occasionally suspend a Service in an event of emergency and/or to safeguard the integrity and security of its network and/or repair or enhance the performance of its network. In case the suspension of services occurs due to a cause which is extraneous to both Parties or which is the responsibility of the Service Provider, excluding the ordinary maintenance of the network, Section 136. § (2) shall be applied.

8. Quality of Services

The Service Levels relating to the quality of the Service are set out in the Subscription Agreement.

9. Language

The language of the Subscription Agreement shall be English, unless otherwise mutually agreed on by the Parties.

10. Changes

10.1 In case of any changes in the person of the Service Provider, the General Terms, in accordance with Section 133. § (2) a) of the Eht., may be modified by the Service Provider unilaterally.

10.2 Change in the identity of the Customer

If the identity of the Customer changes based on an agreement or due to succession under any other legal title, then the Customer shall request the Service Provider to make the required changes to the Subscription Agreement, in accordance with relevant provisions of the Eht. - Section 132. § (9) - and the Decree - Section 14. § . The amount of a (reasonable and fair) Charge for making the required changes may be fixed by the Service Provider on a case by case basis. The Customer shall provide the Service Provider with the appropriate documents proving the succession, e.g. order of the competent court on the registration of corporate changes, specimen signature, bank account number, tax number, and Power of Attorney or any other notarial documents or corporate documents. The changes shall be made by the Service Provider to the Subscription Agreement only after such documents have been completely sent by the Customer and the Service Provider has approved them. The documents shall be provided at least in a notarised form or with full public probative force (in Hungarian: "*közokirat*"). The pre-condition of making the required changes to the Subscription Agreement is that the Customer shall not have due but unpaid payment obligations vis-à-vis the Service Provider, and the Customer shall not be in breach of the Subscription Agreement.

10.3 Relocation

The Service Provider shall fulfil the Customer's relocation request in the territory of Hungary in accordance with Section 15. § of the Decree. The relocation shall be completed by the Service Provider no later than ninety (90) days after the receipt of the Customer's relocation request. The amount of a relocation Charge may be fixed by the Service Provider on a case by case basis. The pre-condition of fulfilling the relocation request is that the Customer shall not have due but unpaid payment obligations vis-à-vis the Service Provider, and the Customer shall not be in breach of the Subscription Agreement.

11. Force Majeure: Matters beyond the Reasonable Control of Either Party

11.1 Neither Party shall be liable for failure or delay in the performance of its obligations caused by or resulting from force majeure, which shall include, but not be limited to, events that are unpredictable, unforeseeable or irresistible, such as any extremely severe weather, flood, landslide, earthquake, storm, lightning, fire, subsidence, epidemic, acts of terrorism, biological warfare, outbreak of military hostilities (whether or not war is declared), riot, explosions, strikes or other labour unrest, civil disturbance, sabotage, expropriation by governmental authorities and any other act or any event that is outside the reasonable control of the concerned Party.

11.2 BT will have no liability to the Customer for failure to supply the Service or a Product if (a) a third person is unable or refuses to supply or delays supplying a service or product to BT and

there is no alternative available to BT at reasonable cost; or (b) BT is prevented by legal or regulatory restrictions from supplying the Service or a Product.