



**BT Global Europe B.V. Magyarországi
Fióktelepe**

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

VPN alapú hangátviteli szolgáltatás

Hatályos:

2022. Augusztus 1-től

Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség.....	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.....	7
8.	A Szolgáltatások minősége.....	7
9.	Nyelv.....	7
10.	Változások.....	7
11.	Vis maior: valamely Fél ésszerű irányításán kívül álló események.....	8

1. **Általános adatok, elérhetőség**

Szolgáltató teljes neve: BT Global Europe B.V. Magyarországi Fióktelepe („**Szolgáltató**”)
Szolgáltató székhelye: 1112 Budapest, Boldizsár utca 4.
Szolgáltató levelezési címe: 1112 Budapest, Boldizsár utca 4.
Szolgáltató cégjegyzékszama: 01-17-001367

Szolgáltató ügyfélszolgálat (BT Service Desk):
Telefon: +3617770432
E-mail: tac.voice.cee@bt.com

Levelezési cím: 1112 Budapest, Boldizsár utca 4.
Az ügyfélszolgálat elérhető: napi 24 órában az év 365 napján
Szolgáltató internetes honlapja:
<https://www.globalservices.bt.com/en/legal/regulatory-legal-statements>

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 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet („**Előfizetési Szerződésekről Szóló Rendelet**”, a továbbiakban: „**Rendelet**”) 2. § (2) bekezdése és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 188. § 130. pontja szerint „üzleti előfizető” olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek (vagyis olyan természetes személy előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást). A Szolgáltató és az üzleti előfizető (a továbbiakban: „**Előfizető**”) (a továbbiakban: külön-külön „**Fél**”, együttesen „**Felek**”) között létrejött előfizetői szerződés (az „**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:
<https://www.globalservices.bt.com/en/legal/regulatory-legal-statements>.

A Szolgáltató az Előfizető ez irányú kérése esetén az ÁSZF-et az Eht. 188. § 126. pontja szerinti tartós adathordozón, elektronikus levélben térítésmentesen, nyomtatott változatban díj ellenében az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.3 **Az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazása**

Az Előfizetők esetében a Rendelet 4. § (4) bekezdése alapján a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és a Rendelet előfizetői szerződésekre (vagyis a jelen ÁSZF-re és az Egyedi Előfizetői Szerződésekre) vonatkozó rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának,

148. §-ának, 150. §-ának, valamint a Rendelet 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

Azon Előfizetők esetében, akik a Rendelet 2. § (1) bekezdés c) d) és e) pontja alkalmazásában végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozásnak, kisvállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek minősülnek, a Szolgáltató az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint a Rendelet 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának és 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől kizárólag abban az esetben térhet el, ha az ilyen Előfizető az eltéréshez legkésőbb az Előfizetői Szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az Előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is.

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 19. § (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) hibátűrő képességtől.
BT berendezés (menedzselt routerek)	Beszereles / eltávolítás frissítés	Havi	A díjak függnnek a berendezés típusától, a kártyáktól, az elhelyezkedéstől és a megrendelt karbantartási és menedzselési opcióktól.
Egy hozzáférésen többszörös VNP (ideértve a	Beszereles / eltávolítás	Havi	A díj az elsődlegestől eltérő valamennyi VPN-re vonatkozik.

megosztott hozzáférést)			
-------------------------	--	--	--

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

- 3.4 Szolgáltató az 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 17. § (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 Ügyfélszolgálatához 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: 8:00-16:00
Kedd: 8:00-16:00
Szerda: 8:00-16:00
Csütörtök: 8:00-16:00
Péntek: 8:00-13:00

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 Előfizetői Szerződés megszűnése

Az Előfizetői Szerződés felmondásának 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 hatóság 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 (1) 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

Az általános mutatóértékek a következő táblázatban láthatóak de a szolgáltatás minőségére vonatkozó eltérő szolgáltatási szinteket az Egyedi Előfizetői Szerződés határozza meg.

Első csatlakozás létesítési ideje	90 nap (15 napon belül értesítjük az előfizetőt, hogy ha az igényt teljesíteni tudjuk és mikor)
Hibajavítási idő	72 óra
Meghibásodási arány hozzáférési vonalanként	5%

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 Előfizetői Szerződést a Szolgáltató a Rendelet 34. §-a 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 jogutód Előfizetőre 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 14. §-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, földesuszamlás, 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.

12. **A jelen ÁSZF módosítása**

12.1 A jelen ÁSZF egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató a módosításról annak hatálybalépését legalább 30 nappal megelőzően tartós adathordozón értesíti az érintett Előfizetőket.

12.2 Az Előfizető az előző pontban foglalt értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, hátrányos jogkövetkezmények nélkül felmondhatja az Előfizetői Szerződést, kivéve, ha:

- a) a módosítás következtében a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változtak meg;
- b) a módosítás adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) az kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.



**BT Global Europe B.V. Magyarországi
Fióktelepe**

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

Effective date:

1 August 2022

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”)	15
8. Quality of Services.....	15
9. Language.....	15
10. Changes.....	15
11. Force Majeure: Matters Beyond the Reasonable Control of Either Party.....	16

1. General Data, Contact Details

Full name of the service provider: BT Global Europe B.V. Magyarországi
Fióktelepe (“**Service Provider**”)
Registered seat of the Service Provider: 1112 Budapest, Boldizsár utca 4.
Postal address of the Service Provider: 1112 Budapest, Boldizsár utca 4.
Company registration number of the Service Provider: 01-17-001367

Service Centre of the Service Provider (BT Service Desk):

Telefon: +3617770432

E-mail: tac.voice.cee@bt.com

Postal Address: 1112 Budapest, Boldizsár utca 4.

The Service Centre can be contacted: 24 hours a day, 365 days a year

Website of the Service Provider:

<https://www.globalservices.bt.com/en/legal/regulatory-legal-statements>

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. § (2) of the Decree No. 22/2020. (XII. 21.) of the NMHH on the Detailed Rules of Electronic Communications Subscription Agreements (“**Subscription Agreements Decree**”, hereinafter “**Decree**”) and Section 188 point 130 of Act C of 2003 on Electronic Communications (the “**Eht.**”), “B2B subscribers” shall include subscribers which are not considered as individual subscribers (i.e., natural person subscribers who declared that they use the subscriber service outside the scope of their business activities). 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:

<https://www.globalservices.bt.com/en/legal/regulatory-legal-statements>.

Provider shall make available the General Terms to the Subscribers free of charge on a durable medium (defined in Section 188 point 126 of the Eht.) or in electronic mail, or for fee on printed paper when so requested by the Subscriber.

2.3 Application on the rules for B2B subscribers

In accordance with Section 4(4) of the Decree, in case of the Subscribers, the Parties may, by mutual agreement, derogate from the provisions of the Eht. and the Decree applicable to

subscriber contracts (i.e. the present General Terms and the Individual Subscription Agreement), except for Sections 127 (1), (2)-(2c), (4d), Section 128 (1), Section 128/A, Section 129 (2)-(2c), Section 132 (3)-(6), Section 134 (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18), Section 138 (7) and (10), Section 139, Section 140 (3) first sentence, Section 141 (1)-(2), Section 142(1), Section 143(1)-(2), Section 144(11), Section 145, 148, 150 of the Eht., and Section 15(2), 15(8), 19, 21(5), 30, 31(3)-(4), 32 and 33 of the Decree.

In case of Subscribers which are considered as micro- or small enterprise or charitable organisation end-users in accordance with Section 2(1) c) d) and e) of the Decree, the Service Provider may derogate from Sections 127(1a), (4b), (4c) and (4g), Section 128(5), 129(1a)-(1c), 134(14b) of the Eht. and Section 5(1)-(7), 12 and 26(11) of the Decree only if such Subscriber has expressly consented to such derogation at the latest at the time of conclusion of the Subscription Agreement. Prior to the conclusion of the Subscription Agreement, the Service Provider shall inform the Subscriber in detail of the provisions from which the Subscriber's consent is requested for derogation, indicating the content of such derogation.

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 Subscriber with any-to-any connectivity and differentiated performance levels, prioritization 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 19. § (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 Subscriber:

Pricing Element	One-time Charge	Recurring Charge	Notes
Access (BT Provided)	Install/Deinstall	Monthly	Charges vary by speed, Access Option, location and whether each Access is protected or unprotected.
DSL Local Loop	Install/Deinstall	Monthly	For BT provided DSL Local Loop
Port	Install/Deinstall	Monthly	Charges vary by speed, Class of Service, location and Resilience (whether primary or secondary).
BT Equipment (Managed Routers)	Install/Deinstall 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/Deinstall	Monthly	Charge applies to all but the Primary VPN.
--	-------------------	---------	--

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

- 3.4 In accordance with Section 128. § (4) of the 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 Subscriber under Section 137. § (1) (c) of the Eht. and Section 17. § (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 Subscriber'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 Subscriber, 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: 8:00-16:00

Tuesday: 8:00-16:00

Wednesday: 13:00-16:00

Thursday: 8:00-16:00

Friday: 8:00-13:00

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)

This Clause 6 determines the conditions for the termination of Subscription Agreements in general. Service Provider shall allow the termination by the Subscriber 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 authorizations 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. § (1) of the Eht., provided that the Service Provider gives the Subscriber 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 General Service Levels relating to the quality of the Services visible in the below table. The different service levels, if there is any, are set out in the Individual Subscription Agreement.

First connection establishment time	90 days (We will notify the subscriber within 15 days when we can fulfill the request)
Fault handling time	72 hours
Failure rate per access line	5%

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 Subscription Agreement, in accordance with Section 34 of the Decree, may be modified by the Service Provider unilaterally.

10.2 Change in the identity of the Subscriber

If the identity of the Subscriber changes based on an agreement or due to succession under any other legal title, then the Subscriber shall request the Service Provider to make the required changes to the Subscription Agreement. 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 Subscriber 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 Subscriber 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 Subscriber shall not have due but unpaid payment obligations vis-à-vis the Service Provider, and the Subscriber shall not be in breach of the Subscription Agreement.

10.3 Relocation

The Service Provider shall fulfil the Subscriber's relocation request in the territory of Hungary in accordance with Section 14. § of the Decree. The relocation shall be completed by the Service Provider no later than ninety (90) days after the receipt of the Subscriber'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 Subscriber 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 Subscriber 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.

12. Amendments to the present General Terms

- 12.1 In the event of unilateral amendment to the present General Terms, the Service Provider shall notify the Subscribers concerned of the amendment by way of a durable medium at least 30 days before the date of its entry into force.
- 12.2 The Subscriber may terminate the Subscription Agreement with immediate effect and without any adverse consequences within 45 days of receipt of the notification referred to in the previous section, except if:
- a) as a result of the amendment, the conditions for the use of the Service have been amended in a way that is solely advantageous to the Subscriber;
 - b) the amendment is of purely administrative nature and does not contain any provision which is to the detriment of the Subscriber; or
 - c) the amendment is expressly based on a change in the applicable law or the decision of an authority or court.