

HexaFlow Kft.

telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei

üzleti előfizetők számára

A készítés időpontja:	2014. augusztus 1.
Utolsó módosítás időpontja:	2023. július 12.
Hatályba lépés időpontja:	2023. augusztus 3.

Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség	3
2.	Általános szerződési feltételek	3
3.	A Szolgáltatás	4
4.	A Felek jogai és kötelezettségei	5
5.	A számlázásról	5
6.	Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés	6
9.	A Szolgáltatás és az Egyedi Szerződés megszűnése	7
10.	A Felek felelőssége	7
11.	A Szolgáltatások szünetelése	9
12.	A Szolgáltatások minősége	9
13.	Nyelv	9
14.	Változások	9
15.	Vis maior	10

1. Általános adatok, elérhetőség

Szolgáltató teljes neve: HexaFlow Kft. (a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)
Szolgáltató székhelye: 2230 Gyömrő, Határ utca 4/a 1.ép 2.a 2230
Szolgáltató levelezési címe: Gyömrő, Határ utca 4/a 1.ép 2.a 16 09
Szolgáltató cégjegyzékszám: 008630

Szolgáltató ügyfélszolgálat

Telefon: +36 56 555-111
E-mail: info@hexaflow.hu
Levelezési cím: 2230 Gyömrő, Határ utca 4/a 1.ép 2.a
Az ügyfélszolgálat elérhető: munkanapokon 8.00-17.00 óra között
Szolgáltató internetes honlapja: telefonkozpont.co.hu

Szolgáltató hibabejelentője

Telefon/Fax: +36 56 555-111
E-mail: support@hexaflow.hu Gyár utca 43.
Levelezési cím: 2230 Gyömrő, Határ utca 4/a 1.ép 2.a
Az ügyfélszolgálat elérhető: munkanapokon 8.00-17.00 óra között
Szolgáltató internetes honlapja: telefonkozpont.co.hu

Az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő az telefonon keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető. Az ügyfélszolgálati iroda mindenkor hatályos működési rendje a <https://telefonkozpont.co.hu> oldalon található.

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 az 1. pontban hivatkozott ügyfélszolgálaton és az alábbi honlapon érhető el: telefonkozpont.co.hu. A Szolgáltató 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 bocsátja.

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 elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („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, amit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmaz, 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 helyhez kötött vagy nomadikus telefonszolgáltatást („**Szolgáltatás**”). A Szolgáltatás segítségével az Előfizető jó minőségben indíthat és fogadhat belföldi és külföldi telefonhívásokat.

3.2. A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződések tartalmazzák.

3.3. A Szolgáltató a hozzáféréseért és a Szolgáltató hálózatán keresztül kezdeményezett hívásokért az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelt Díjlista alapján számít fel díjat az Előfizető számára.

3.4. A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet 16. §-a alapján megváltoztatott hívószámát a hívószám megváltoztatásától vagy szabaddá válásától számított 1 (egy) hónap múlva rendelheti másik előfizetőhöz.

3.5. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a számlához hívásrészletezőt mellékel. Az (Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott) hívásrészletezőért felszámított díjat a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. A vonatkozó jogszabály által megengedett mértékben a Szolgáltató a hívásrészletező adott formájáról és a hívásrészletező megőrzésének időtartamáról saját belátása szerint dönt. Az NMHH 4/2012. (I. 24.) rendeletének 7. § (3) bekezdése szerint, ha az Előfizető a Szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe

vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

3.6. A számhordozás részletes szabályait az NMHH 2/2012. (I. 24.) rendelete tartalmazza. E rendelet 19. §-ának (2) bekezdése szerint a hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ennek időtartama egy (1) hónap. A Szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az NMHH 2/2012. (I. 24.) rendelete szerint azonosítani köteles.

3.7. A 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

4.1. Az egyes Felek jogait és kötelezettségeit részletesebben az Egyedi Előfizetői Szerződés 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. A díj megfizetése, valamint a számlázásról

5.1. A Szolgáltató havonta bocsát ki számlát, az elszámolási időszak havi. Az előfizetői díjak az adott naptári hónapban, forgalmi díjak a naptári hónapot követő hónapban kerülnek kiszámlázásra. A fizetési határidő a számla kibocsátást követő 8. nap.

5.2. Az Előfizető köteles jelezni, amennyiben nem kapott számlát a tárgyhónapot követően hónap 15. (Tizenötödik) napjáig, ezen értesítés elmaradása esetén a számla kiértékelésnek számít.

5.3. A Szolgáltató jogosult fizetési felszólítási díjra, abban az esetben, amennyiben a fizetési határidő lejárt a 15 (Tizenöt) napot meghaladja. A Szolgáltató ezen díját a soron következő számlájában állítja be.

5.4. A késedelmi kamat mértéke a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerint a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 (Nyolc) százalékponttal növelt mértéke.

5.5. A Szolgáltató jogosult fizetési értesítőt küldeni a lejárat napján, és fizetési felszólítást a lejáratot követő 8. (Nyolcadik) napon. A Szolgáltató jogosult ismételt fizetési felszólítást küldeni a lejáratot követő 15. (Tizenötödik) napot követően, melynek díja 380,-Ft + ÁFA.

5.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizető forgalmának híváskorlátozására a fizetési határidő lejáratát követő 30. (Harmincadik) napot követően. A visszakapcsolás díja 5.500,- Ft + ÁFA.

6. Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés

6.1. A Szolgáltató a 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.

6.2. 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.

7. Illetékes szabályozó hatóság

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

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”)

Központi elérhetőség:

Cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 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

7.1 Hatósági eljárás

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

8. 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.

9. A Szolgáltatás és az Egyedi Szerződés megszűnése

9.1. 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.

9.2. 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 30 (Harminc) 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 30 (Harminc) napos időszakon át nem tudja teljesíteni; (c) a Felek felett illetékességgel és/vagy joghatósággal rendelkező bármely kormányzati vagy szabályozó 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 Félnak 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 Félnak sem jár kártérítés.

9.3. 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 fizetésképtelenné 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.

10. A Felek felelőssége

10.1. Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igazolt kárigénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

10.2. Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat, ugyanakkor a Szolgáltató Előfizető erre vonatkozó igénye esetén a mindenkori Díjszabásban meghatározott készülékbérleti díjak, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek szerint bérleti konstrukcióban a Szolgáltató tulajdonában lévő vagy viszont bérleti/lízing konstrukcióban általa bérelt készüléket biztosíthat használatra az Előfizetőnek.

A készülékbérletre az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített hűségidőt köteles jelen ÁSZF szerint vállalni.

A hűségidő vállalása mellett az Előfizető az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe készülékbérlet keretében, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint:

- Készülékek konfigurált állapotban történő átadása.
- Szükség esetén a készülékek távoli hozzáféréssel történő átkonfigurálása.
- Meghibásodás esetén a készülékek garanciális javítása.
- A javítás időtartamára cserekészülék biztosítása.

A készülékbérleti díj nem tartalmazza a helyszíni kiszállítások, telepítések és kiszállások díját.

A bérleti konstrukcióban átadott készülékek a Szolgáltató vagy a tartósbérleti konstrukciót biztosító finanszírozó tulajdonát képezik, azokat kizárólag az Előfizető használhatja a Szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódóan, kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés érvényessége alatt. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időtartam leteltét követően Szolgáltató lehetőséget biztosít Előfizetőnek a készülék - értékcsökkenést is figyelembe vevő árajánlat alapján – megvásárlására, amennyiben Előfizető szándékát Szolgáltató Ügyfélszolgálatán jelzi.

A végberendezés nem rendeltetésszerű használatából, megrongálásából, harmadik személy részére történő átruházásából származó valamennyi esetleges kárát a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre hárítani.

Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető köteles a használt készülékeket a Szolgáltató adott szerződés felmondásakor biztosított lehetőségei szerint:

- visszaszolgáltatni,
- amennyiben erre a Szolgáltató az adott szerződés felmondása kapcsán lehetőséget biztosít az aktuális használati időt (értékcsökkenést) is figyelembe vevő árajánlat alapján megvásárolni, vagy a hűségidő végéig történő bérleti díj összegű kifizetésével a készülékeket megvásárolni.

Az Előfizető felmondása, az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, így a fentiek elmaradása esetében a Szolgáltató a készülék visszaszolgáltatására, vagy annak ellenértékének tekintetében az Előfizetői Szerződés megszűnését követően is jogokat érvényesíthet a hatályos Ptk.-ban foglaltak szerint.

10.3. Az Előfizető teljes felelősséggel tartozik ezért amennyiben az Előfizető készülékéről ún. csaló forgalom okoz kárt, vagy az átadott hozzáférési adatokkal érkezik bárhonnán ún. csaló forgalom.

10.4. Az Előfizető köteles gondoskodni a Szolgáltatás működéséhez szükséges stabil és megbízható internetkapcsolatról, ezért az internetszolgáltatás nem megfelelővé válhat a Szolgáltató nem felel.

11. A Szolgáltatások szünetelése

Az Eht. 136. §-ának (2) bekezdése szerint, a Szolgáltató - az Előfizető ésszerűen megvalósítható legkorábbi időpontban történt, előzetes értesítése mellett - a Szolgáltatást alkalmoszerűen 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.

12. A Szolgáltatások minősége

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

13. Nyelv

A Felek eltérő kölcsönös megállapodása hiányában az Előfizetői Szerződés nyelve a magyar.

14. Változások

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

14.2. 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 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.

14.3. 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.

15. Vis maior

15.1. 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, földrengés, 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.

15.2. A Szolgáltató nem felel az Előfizető irányában az adott 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 jogi vagy szabályozási korlátozások akadályozzák.