

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**Hatályos: 2015. augusztus 24. napjától**

A jelen Általános Szerződési feltételek (ÁSZF) a **3G Multimédia Kft.** (székhely: 6726 Szeged, Közép fasor 52., adószám: 14737240-2-06; cégjegyzékszám: 06-09-018922) mint **Szolgáltató** által az ajánlata (a továbbiakban: **Ajánlat**) kapcsán megadott feltételeket tartalmazzák, amelyek az Ajánlatnak a címzettje (**Megrendelő**) általi elfogadása esetén az Ajánlat rendelkezéseivel szerződést (a továbbiakban: a **Szerződés**) keletkeztetnek a Felek között. Az ajánlat elfogadása egyben a jelen ÁSZF elfogadását is jelenti.

A Felek a jelen ÁSZF rendelkezéseitől egyező akarattal eltérhetnek. Amennyiben az Ajánlat a jelen ÁSZF-től kifejezetten eltérő rendelkezéseket tartalmaz, úgy az elfogadott Ajánlat rendelkezései az irányadóak a Szerződésre.

1. A Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig az Ajánlatban megjelölt szolgáltatási helyszíneken (a továbbiakban: **Szolgáltatási helyszínek**) elvállalja háttérzene biztosítását, internet alapú közvetítését. A Szolgáltató, amennyiben az ajánlat nem az instoremusic.fm szolgáltatáshoz való online hozzáférésről szól, a Megrendelő rendelkezésére bocsát zenei szolgáltatás biztosításához használt eszközöket (a továbbiakban: **Eszközök**), amelyek a szolgáltatás biztosításához szükségesek és Szolgáltatási helyszíneken kerülnek elhelyezésre.
2. Az Eszközöket a Szolgáltató telepíti és üzembe helyezi a Szolgáltatási helyszíneken. A Felek az Eszközök telepítéséről átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesznek fel, amelyben rögzítik az Eszközök típusát és darabszámát. A telepítéssel a Megrendelő nem szerez tulajdonjogot az Eszközökön, azok továbbra is a Szolgáltató tulajdonában maradnak. A Megrendelő köteles biztosítani a Szolgáltató és alvállalkozói részére a hozzáférést a szolgáltatási helyszínhez, valamint a berendezés használatához szükséges áramellátást, illetve (amennyiben az Ajánlat szerint a Szolgáltató nem biztosít internetkapcsolatot) internet szolgáltatást és az Eszközökhöz csatlakoztatható hangrendszert. A Megrendelő jogosult cserélni az Eszközöket, ami akár az Eszköz típusának változását is magában foglalja.
3. Megrendelő a Szerződés fennállása alatt az Eszközöket köteles rendeltetésszerűen, kizárólag a Szolgáltató által meghatározott módon használni és biztosítani annak megóvását (így a munkavállalói és harmadik személyek szakszerűtlen vagy károkozó tevékenységétől). Amennyiben a Megrendelő nem ennek megfelelően jár el, az ennek következtében bekövetkezett károkért és az ezzel kapcsolatban felmerült költségekért teljes anyagi felelősséggel tartozik. A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy, az Eszközök értéke egyenként 50.000,- Ft+áfa, amely összeget a Megrendelő az Ajánlat elfogadásával kifejezetten elfogadja és a Felek jelen megállapodása alapján ez az összeg kárátalányként a kártérítés mértéke tekintetében is irányadó az Eszközök károsodása, megsemmisülése, elveszése esetén. A végberendezésen található zárócímke megsérülése, hiánya esetén a Szolgáltató a Megrendelő költségén – nem a garanciális feltételeknek megfelelően - végzi a végberendezés javítását, cseréjét, figyelemmel arra, hogy ilyen esetben a külső behatás vélelmezett.
4. Megrendelő semmilyen formában nem akadályozhatja a szolgáltatás biztosítását.

5. A Megrendelő szavatol azért, hogy harmadik személynek nincsen olyan joga, amely bármilyen módon akadályozhatja a Szolgáltató hozzáférését az Eszközökhöz, illetve a szolgáltatás folyamatosságát és annak folyamatos igénybevételét.
6. Felek megállapodnak, hogy telepítéssel járó díjak a telepítéskor, a szolgáltatás havidíja pedig naptári hónaponként előre kerül leszámlázásra a naptári hónap 5. munkanapjáig. A Szolgáltató bármely jogcímen kiállított számlája 8 napos fizetési határidővel kerül kiállításra.
7. A Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a Szerződés teljesítése kapcsán a Megrendelőnek jogdíjfizetési kötelezettsége keletkezik a vonatkozó közös jogkezelő szervezetek felé az egyes zeneművek nyilvános előadása kapcsán, ezzel a tevékenységgel összefüggésben a Megrendelőnek előzetes bejelentési kötelezettsége van az Artisjus Magyar Szerzői Jogvédő Iroda Egyesület felé.
8. A Megrendelő kizárólag a Szolgáltatónak a Szerződésben is rögzített közreműködésére tekintettel kedvezmények igénybevételére lehet jogosult az Artisjus felé megfizetendő jogdíjakból a Szolgáltató és az Artisjus között kötött szerződés alapján, amennyiben vállalja ennek feltételeit. E kedvezmények igénybevétele céljából, előfeltételként, a Megrendelőnek további szerződéses jogviszonyt szükséges létesítenie az Artisjusszal a megadott Felhasználási szerződés minta alapján, az Artisjus által meghatározott feltételek szerint és a kedvezmények igénybevételének egyes feltételeit (így annak mértékét) az Artisjusszal megkötendő e szerződés fogja rögzíteni. A Megrendelő továbbá vállalja, hogy a Felhasználási szerződés megkötésére az Artisjusnak a vonatkozó formanyomtatványon ajánlatot tesz, a Szolgáltató részére pedig megadja a szükséges meghatalmazást az ügyintézésre. A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy az általa a Felhasználási Szerződés feltételeire vonatkozó közlések az Artisjusra vonatkozóan ajánlati kötöttséget nem keletkeztetnek, hanem a Felhasználási Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot az Artisjus felé a Felhasználónak kell megtennie az Artisjus által erre biztosított formanyomtatványon. A Szolgáltató továbbá tájékoztatja a Megrendelőt, hogy az Artisjus nevében Felhasználási Szerződés megkötésére, jognyilatkozat tételére – kivéve a jelen szerződésben meghatározott jognyilatkozatokat -, az ajánlattételre és egyéb kötelezettség vállalására nem jogosult.
9. A Megrendelő nem jogosult a Szolgáltató szolgáltatásán kívül egyéb módon, akár közvetlenül, akár más szolgáltató közreműködésével közvetetten háttérzenét lejátszani a Szolgáltatási helyszíneken a Szerződés hatálya alatt. A jelen rendelkezése megsértése esetén a Megrendelő elveszíti a jogdíjkezelvényekre vonatkozó jogosultságát is.
10. Határozott időtartamú Szerződés esetén a szolgáltatás megkezdésének napjával kezdődő határozott időtartamra szól a Szerződés, úgy, hogy az a határozott időtartam alatt rendes felmondással nem szüntethető meg, sem általános jelleggel, sem egyes Szolgáltatási helyszínek vonatkozásában. Amennyiben egyik fél sem jelzi ezzel ellentétes szándékát a határozott időtartam lejártát megelőzően, a Szerződés automatikusan meghosszabbodik határozatlan időtartamra. A határozatlan időtartamúvá alakult Szerződést bármelyik fél jogosult legalább 90 napos, azonban a számlázási időszak végére eső indokolás nélküli felmondással megszüntetni.
11. Amennyiben a Szolgáltatási helyszínek száma csökken, úgy a Szolgáltató továbbra is a csökkenés előtti valamennyi Szolgáltatási helyszín vonatkozásában kiszámolt díjazásra jogosult, a Szolgáltatási helyszínek számának csökkenése nem érinti a valamennyi Szolgáltatási helyszínre felszámított (havi vagy egyéb) díjazás összegét. A Szolgáltatási helyszínek számának növekedése esetén a Szolgáltató jogosult felszámítani az új Szolgáltatási helyszínre vonatkozó további díjakat.

12. Határozott időtartamú Szerződés esetén a Megrendelő az Ajánlat elfogadásával tudomásul veszi, hogy - a határozott időtartamra tekintettel - amennyiben a Megrendelő a Szerződést jogszerűtlenül szünteti meg vagy a Megrendelőnek felróható okból szűnik meg a Szerződés vagy a szolgáltatás a határozott idő előtt, a Megrendelő abban az esetben is köteles megfizetni a Szolgáltató részére a határozott időből a megszűnéskor még hátralévő időtartamra járó szolgáltatási díjat, továbbá a Megrendelő eszközeinek elszállításával kapcsolatos költségeket is, aminek kiszállási díja: 30.000,- Ft+ a Szolgáltató székhelye vagy fióktelepe és a kiszállás Szolgáltatási helyszíne közötti megkezdett közúti (nem légvonalban mért) kilométerenként további 100,- Ft díj felszámítására.
13. A Szerződést bármelyik Fél jogosult a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén azonnali hatállyal, indokolt írásbeli felmondással megszüntetni.
14. Az Ajánlatot elfogadó személy kijelenti, hogy teljes joggal és felhatalmazással rendelkezik a Szerződés megkötésére és az abban foglalt vállalások megtételére.
15. Szolgáltató a Szerződés hatálya alá eső feladatok elvégzéséhez igénybe vehet általa kiválasztott alvállalkozókat, akik teljesítéséért ugyanúgy felel, mintha maga járt volna el, ideértve az üzleti titoksértés összes jogkövetkezményeit is.
16. A Szolgáltató árképzése, ajánlatának tartalma és az általa esetlegesen a szerzői és szomszédos jogi jogdíjakból biztosított kedvezmény mértéke és ezek biztosításának módja, valamint a Szolgáltató közreműködő partnereinek adatai a Szolgáltató üzleti titkát képezik és bizalmasan kezelendők.
17. A Szolgáltató kizárólagosságot semmilyen formában nem vállal a Megrendelő felé, így különösen nem a Megrendelő tevékenységi körébe tartozó további megrendelők vagy a Megrendelő konkurenciája viszonylatában, illetve földrajzi területre vonatkozóan.
18. A Felek által az előzetesen megadott e-mail címeikről érkező elektronikus üzeneteket a Felek írásbeli közlésnek fogadják el.
19. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-jének rendelkezéseit. A Felek közötti Szerződés vonatkozásában az Ajánlat elfogadásakor hatályos ÁSZF rendelkezései az irányadóak, függetlenül a későbbi módosításoktól.
20. Amennyiben a Szolgáltató az Eszköz és a szolgáltatás vonatkozásában a szerződés időtartamára vonatkozóan **jótállást** vállal, a Szolgáltató jogosult saját székhelye vagy fióktelepe és a kiszállás Szolgáltatási helyszíne közötti megkezdett közúti (nem légvonalban mért) kilométerenként 100,- Ft, valamint a kiszállásra fordított munkaóránként 8.000,- Ft összeg mint vállalkozói díj felszámítására. A jótállás kizárólag a rendeltetésszerű használat mellett bekövetkező hibákra terjed ki. A jótállási időszak alatt felmerült hibák bejelentésének elsődleges csatornája a Szolgáltató Ügyfélkapu. A szolgáltatással kapcsolatos problémák esetén a Megrendelő haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót. A hiba Szolgáltatási helyszínen történő kijavításáról a Szolgáltató által biztosított munkalapot kell készíteni. Megrendelő az Eszköz javíttatását nem jogosult harmadik személlyel elvégeztetni.

## **21. Az Ügyfélkapu szolgáltatás (hibajavításhoz)**

Email: support@3gm.hu

Minden bejelentés a Szolgáltató jegykezelő rendszerében kerül rögzítésre időbélyeggel és egyedi azonosítóval ellátva. Minden további a bejelentésre vonatkozó kommunikációban

az azonosító használata kötelező. A Megrendelő részéről ügyintézési jogokkal a kapcsolattartó járhat el, amely e szerződésben meghatározott legfeljebb 3 személy lehet.

A bejelentések kezelése normál támogatási órákban történik munkanapokon: 9-17 óra között. A bejelentés lezárása az Ügyféllel egyetértésben történik.

A Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfélkapun keresztül rögzített bejelentéseket megvizsgálja és a hiba osztályozásának megfelelő válaszidővel azokat elhárítja.

Incidens Kategória/Leírás	Tevékenység	Válaszadási Idők
<u>Kritikus:</u> A szolgáltatás nem elérhető a szolgáltatási helyen. Nem érhető el alternatív megoldás a Megrendelő számára, hogy a problémát kezelje.	Incidens nyugtázása.	4 óra
	Hibaelhárítás megkezdése.	1 munkanap
	Alternatív megoldás biztosítása.	5 munkanap
	Hiba teljes körű javítása.	10 munkanap
<u>Magas:</u> A szolgáltatási funkciók elérhetőségének olyan mértékű csökkenése, amely a szolgáltatás színvonalára jelentős hatással van. Pl.: Instore Dashboard nem rendeltetésszerű működése. Alternatív megoldás létezik a probléma megoldására.	Incidens nyugtázása.	1 munkanap
	Hibaelhárítás megkezdése.	3 munkanap
	Alternatív megoldás biztosítása.	10 munkanap
	Hiba teljes körű javítása.	30 munkanap
<u>Közepes:</u> A szolgáltatás színvonalát érdemben nem érintő problémák.	Incidens nyugtázása.	1 munkanap
	Hibaelhárítás megkezdése.	5 munkanap
	Hiba teljes körű javítása.	45 munkanap
<u>Alacsony:</u> Minimális kellemetlenséget okozó, kozmetikai jellegű problémák.	Incidens nyugtázása.	1 munkanap
	Hibaelhárítás megkezdése.	15 munkanap
	Hibajavítás.	60 munkanap

Szolgáltató a következő havi riportokat biztosítja az Ügyfélnek, amennyiben az alábbiak felmerülnek:

- ✓ Nyitott incidensek állapota
- ✓ Előző hónap lezárt incidenseinek részletei