Általános Szerződési Feltételek távközlési szolgáltatások igénybevételére

Verzió: 4.5
Készült: 2003. november
Utolsó módosítás dátuma: 2017.01.26.
Utolsó módosítás hatályos: 2017.03.01.

Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség 6
1.1 A Szolgáltató neve, székhelye, postacíme 6
1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége 6
1.3 Szolgáltató internetes honlapjának címe 6
1.4 A hibabejelentő elérhetősége 6
1.5 Felügyeleti szerv elérhetősége 6
1.6 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége 6
2. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere és hatálya 7
2.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja 7
2.2 Az ÁSZF rendszere 7
2.3 Az ÁSZF személyi hatálya 7
2.4 Az ÁSZF területi és időbeli hatálya 8
3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai 8
3.1 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 8
3.1.1 Ajánlattétel 8
3.1.2 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei 9
3.1.3 A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai 9
3.2 Az Előfizetői szerződés megkötése 9
3.2.1 Az Előfizetői szerződés megkötése írásban 11
3.2.2 Az Előfizetői szerződés megkötése elektronikus úton (online) interneten keresztül 11
3.3 Az Előfizetői jogviszony létrejötte 12
3.4. Az előfizetési hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) 12
4. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása 12
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere 12
5.1 Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei 13
6. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése és korlátozása 13
6.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei 13
6.1.1 Szünetelés jogszabályban meghatározott okból 13
6.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból 13
6.1.3 Szünetelés az Előfizető érdekkörében felmerült okból 14
6.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél

végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei 14
6.2.1 Korlátozás jogszabályban meghatározott okból 14
6.2.2 Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló okból 14
7. A hibabejelentés, panaszkezelés, ügyfélkapcsolat, jogviták kezelése 15
7.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete 15
7.1.2 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete 15
7.1.3 A vállalt hibaelhárítási célértékek 16
7.2 Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) 17
7.2.1 Az ügyfélszolgálat működése 17
7.2.2 Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése 18
7.2.3 Kötbér és díjcsökkenési igények intézése 18
7.2.4 Kártérítési igények intézése 19
7.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 19
7.3.1 Kötbér 19
7.3.2 Kártérítés 20
7.3.3 Az Előfizető által okozott hiba 20
7.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 21
8. Előfizetői szolgáltatások díja és kiegyenlítésük, díjszabás, számlázás 21
8.1 Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak 21
8.2. A díjfizetés módja 22
8.3 A számlázás módja 22
9. Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai 23
9.1 Fogalmi meghatározások 23
9.2 A számhordozás szabályai 23
9.3 Kötbér 26
9.4 A számhordozás visszavonása 26
10. A szerződés időtartama 26
10.1 A szerződés időtartama 26
10.1.1 A legrövidebb szerződési időszak 27
10.1.2 A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei 27
10.2 Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei 27
10.2.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása 28

10.2.2 Az Előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján 30
11. Adatkezelés, adatbiztonság 31
12. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje 31
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná ... 32
13.1 A Szerződés megszűnésének esetei 32
13.2 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről 34
13.3 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről 34
Mellékletek 35
1. számú melléklet - Szolgáltatások leírása 35
1. VCC call szolgáltatás leírása 35
2. számú melléklet - Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei 37
Felügyelet 37
Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton 37
Rendelkezésre állás 37
Sikertelen hívások 37
Sikeres hívások 37
Internet kapcsolat 37
Kapacitás, torlódás: 38
A szolgáltatásban résztvevő eszközök 38
3. számú melléklet - Díjszabás 39
1. Alapdíjak 39
Egyszeri, havi díjak 39
2. Percdíjak 39
Belföldi percdíjak 39
Nemzetközi percdíjak - Díjzónák 39
3. Hívószám díjak 43
Földrajzi szám 43
Kék és zöld szám (0640 és 0680) 44
Nemzetközi hívószám díjai 44
4. SMS szolgáltatás díja 45
Belföldi SMS díjak 45
Nemzetközi SMS díjak 45
Megjegyzések 45
4. számú melléklet - Tájékoztató az előfizetői és a felhasználói adatatok kezeléséről 47
1. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme 47
2. Az adatkezelés módja 48

3. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama 49
4. Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás 49
5. Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás 50
6. Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai 50
7. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítása 50
8. Előfizetői hívásadatok 51
9. Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra 52
10. Rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások azonosítása 53
11. Előfizetői címtár 53
12. Adatbiztonság, Szolgáltató kötelezettségei 54
13. Az előfizető kötelezettségei 55
14. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége 55

5. számú melléklet - Kiegészítő szolgáltatás: Nemzetközi virtuális hívószám és SMS szolgáltatás 57

Kiegészítő szolgáltatás: Nemzetközi virtuális hívószám 57
Kiegészítő szolgáltatás: SMS szolgáltatás 57

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A Szolgáltató cégneve: VCC Live Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság, (a továbbiakban „Szolgáltató" vagy „VCC Kft.") Rövidített cégneve: VCC Live Hungary Kft.

- A Szolgáltató székhelye: 1123 Budapest, Nagyenyed u. 8-14.
- A Szolgáltató postacíme: 1123 Budapest, Nagyenyed u. 8-14.
- Cégjegyzékszáma: 01-09-735941
- Adószáma: 13452696-2-43
- Bankszámlaszáma: 10300002-10589138-49020019

1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

- Ügyfélszolgálat címe: 1123 Budapest, Nagyenyed u. 8-14.
- Nyitvatartási idő: munkanapokon 8:00-16:30
- Telefon: 40/200-565; 1/999-7400
- Fax: 1/999-7401

1.3 Szolgáltató internetes honlapjának címe

- Internetes honlap: https://vcc-live.hu
- E-mail: info@vcc.live

1.4 A hibabejelentő elérhetősége

A hiba telefonon, faxon, személyesen és online is bejelenthető az alábbi elérhetőségeken:

- Telefonon: munkanapokon 7:00-20:00; munkaszüneti napokon 09:00-20:00
- Telefonszám: +36-1/999-6400
- Online hibabejelentő: https://vcc-live.hu/tamogatas-es-utmutato
- E-mail alapú hibabejelentés: support@vcc.live

1.5 Felügyeleti szerv elérhetősége

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

- Címe: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
- Levelezési címe: 1525 Budapest, Pf.: 75
- Telefonszáma: (1) 457-7100
- Telefax: 1-356-5520
- Honlapja: www.nmhh.hu

1.6 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

(1) A hatályos Általános Szerződési Feltételeit Szolgáltató közzéteszi az internetes honlapján, ügyfélszolgálatán valamint az abban foglaltakról távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálatán

tájékoztatást ad.

(2) Az ÁSZF-et és annak kivonatát szolgáltató térítésmentesen bocsátja előfizetői rendelkezésére.

2. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere és hatálya

2.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja

(1) A Szolgáltató előfizetői szolgáltatására vonatkozó mindenkori Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) követik az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: Eht.) és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szól 2/2015 (III.30.) NMHH rendelete, illetve az Eht.-hoz kapcsolódó további végrehajtási rendeletek hatályban lévő rendelkezéseit, a szolgáltatásban és a szabályozásban bekövetkezett változásokat.

(2) Valamennyi, az Előfizetői Szerződés alapján a szerződő feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető.

2.2 Az ÁSZF rendszere

(1) Az Előfizetői szerződés Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből áll.

(2) Jelen ÁSZF a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Egyedi Előfizetői szerződés szövege az irányadó.

(3) Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelenti, hogy az abban foglaltakat megismerte, elfogadja, valamint az ÁSZF-ről készült kivonat egy példányát a Szolgáltató átvételre felajánlotta, annak tartalmát, beleértve az adatvédelmi tájékoztatót is, megismerte és azt magára nézve elfogadja.

(4) A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő az Egyedi Előfizetői Szerződésben ezen Általános Szerződési Feltételektől egyező akarattal eltérhetnek.

2.3 Az ÁSZF személyi hatálya

(1) Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a VCC Live Hungary Kft-re, mint Szolgáltatóra, illetve a Szolgáltatóval az általa nyújtott távközlési szolgáltatások igénybevétele során jogviszonyba kerülő szerződő félre, vagy felhasználóra.

2.4 Az ÁSZF területi és időbeli hatálya

(1) Jelen ÁSZF a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz történő bejelentést követő 30 nap elteltével lép hatályba, és határozatlan időre szólóan, visszavonásig marad érvényben.

(2) Az ÁSZF alapján a Szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja a hírközlési szolgáltatást.

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

3.1 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

3.1.1 Ajánlattétel

(1) Előfizető olyan jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) Tekintettel arra, hogy Szolgáltató jelen ÁSZF 4. pontjában meghatározott Előfizetői szolgáltatást kizárólag vállalkozások, szervezetek számára nyújtja, amelyek a gazdasági, üzleti vagy létesítő okiratban, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe, az Előfizető kizárólag üzleti kategóriájú lehet.

(3) Igénylő az a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

(4) Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (igénybejelentését) a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, (i) írásban, az erre rendszeresített adatlapon, (ii) a Szolgáltató Internetes honlapján található elektronikus adatlapon online módon teheti meg. Az igény regisztrálásának létrejöttéhez elegendő, hogy az Előfizetői igény az ügyfélszolgálatra megérkezzék. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat.

(5) Az igénybejelentés (adatlap) kötelező – szerződéskötéshez szükséges – minimális tartalma:

a) az Előfizető cégneve, székhelye vagy telephelye, esetleg fióktelepe, cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma, adószáma;
b) a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) pontos címe
c) az igényelt szolgáltatás(ok), szolgáltatáscsomag megjelölése

d) Előfizetői szerződés időtartama;
e) az igénybejelentés helye és időpontja.

(6) Bármely adat hiányában az ajánlat joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 5 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.

3.1.2 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

(1) Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az Előfizetői szerződés megkötése, és a szolgáltatás díjának – a 8. pontban foglaltaknak megfelelően – a Szolgáltató részére történő előzetes megfizetése.

3.1.3 A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

(1) A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A Szolgáltató az Előfizetői igényt abban az esetben elégíti ki, ha szolgáltatás telepítésének nincsenek műszaki, jogi korlátai.

(2) A szolgáltatás, igénybevételének, ill. elérhetőségének különös feltételeit, korlátait a szolgáltatás leírása tartalmazza (1. sz. melléklet).

(3) Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

(4) Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli.

(5) Az egyes előfizetői szolgáltatások igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező számítógépi programokat (szoftvereket) Szolgáltató Előfizető rendelkezésére bocsátja. A rendelkezésre bocsátott szoftver felhasználásával kapcsolatos kérdéseket Felek külön megállapodásban rögzítik.

3.2 Az Előfizetői szerződés megkötése

(1) A VCC Live Hungary Kft. által kínált szolgáltatások eléréséhez Előfizetői szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői Szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó szerződési feltételeket a felek egyedi Előfizetői szerződésbe foglalják.
Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetési szerződés megkötésének lehetőségéről, és

igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit.

(2) Szolgáltató az igénybejelentések teljesíthetőségét, azok beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről e határidőn belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon értesíti az igénybejelentőt. Az Előfizetői szolgáltatás igénylése esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, különösen az alábbi esetekben:
   a) ha az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben, bármilyen szolgáltatásból eredően, díjtartozása van,
   b) ha az igénylővel szemben számlatartozása miatt más távközlési Szolgáltató az igénylő szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
   c) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
   d) ha az igénylő más Szolgáltatót megtévesztett, és ezzel kárt okozott,
   e) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződését egy éven belül díjtartozás miatt felmondta.
   f) az ajánlat műszakilag valamilyen oknál fogva nem megvalósítható vagy a szolgáltatásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak

(3) A szolgáltatás nyújtására vonatkozó Előfizetői Szerződés (i) írásban vagy, (ii) online módon, elektronikus úton jön létre a Felek között.

(4) Az Egyedi Előfizetői szerződések megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok:
   a) az Előfizető neve, székhelye,
   b) az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma.

   Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges továbbá
   a) Az Előfizető napközbeni elérhetősége (értesítési cím, mobil telefonszám, egyéb telefonszám)
   b) Kapcsolattartók adatai
   c) Számlaküldési cím

(5) Az egyedi Előfizetői szerződésekben a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

(6) A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az Előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az Előfizetőt.

(7) A felhasználói neveket, jelszavakat a Szolgáltató a szerződés időtartama alatt tartja fenn, a szerződés megszűnését követően ezek a felhasználói információk törlődnek.

3.2.1 Az Előfizetői szerződés megkötése írásban

(1) Az írásbeli Előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló, 1 hónapnál nem régebbi cégkivonatot, a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát. A Szolgáltató a fentiektől eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselet jogáról más megbízható módon már meggyőződött.

(2) Az Előfizetői Szerződés írásban történő megkötése alkalmával a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői szerződést, az ÁSZF kivonatát – az Előfizető erre irányuló kérése esetén az ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

(3) Az Előfizetői szerződés írásban történő megkötése alkalmával az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított Egyedi Előfizetői Szerződés nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az Előfizetői Szerződés nyomtatvány, amíg azt mindkét fél alá nem írja Igénylőlapnak minősül.

3.2.2 Az Előfizetői szerződés megkötése elektronikus úton (online) interneten keresztül

(1) Az Igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a szolgáltató honlapján keresztül elérhető regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg.

(2) Az Előfizetői Szerződés online módon történő megkötésének folyamata:
   1. Az online szerződéskötés feltételeinek megismerése és elfogadása,
   2. Regisztráció, az Igénylőlap valóságnak megfelelő előfizetői adatokkal történő kitöltése,
   3. Az Előfizetői Szerződés feltételeinek megismerése és elfogadása,
   4. A rögzített előfizetői és szerződési adatok megtekintése,
   5. Az esetleges adatbeviteli hibák ellenőrzése és kijavítása (opcionális),
   6. Az előfizetői szerződés kinyomtatása és/vagy saját lemezre mentése (opcionális),
   7. Az előfizetői szerződés jóváhagyása és a szolgáltatónak történő megküldése.

(3) A szolgáltató az Előfizetői szerződést az igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja, és ezzel egyidejűleg az igénylő által megadott e-mail címre elektronikus levelet küld, amelyhez csatolja a felek között létrejött szerződést elektronikus formában. A szerződés a felek között akkor jön létre, amikor a visszaigazolás igénylő számára hozzáférhetővé válik. Amennyiben a szolgáltató a visszaigazolást 48 órán belül nem teszi hozzáférhetővé, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az Előfizetői szerződést a szolgáltató az elvárható biztonsági feltételek mellett, tartós és megváltoztathatatlan elektronikus adathordozón rögzíti. A Szolgáltató a szerződésről igény esetén az előfizető részére email vagy fax útján másolatot küld. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatályba léptető feltételeként határozza meg az Egyenleg a 8. pontban foglalt feltételek szerinti feltöltését.

(4) A felek között létrejött szerződés, írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, amelyre

az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. és 6. §-ában foglaltak megfelelően irányadóak.

(5) A szerződésre a szolgáltató által közzétett Általános Szerződési Feltételek, valamint az annak mellékletét képező dokumentumok rendelkezései értelemszerűen irányadóak.

3.3 Az Előfizetői jogviszony létrejötte

(1) Az egyedi Előfizetői szerződés – az Előfizetői jogviszony – azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi (postai úton, személyesen, vagy telefax útján) az Előfizető által is aláírt egyedi Előfizetői szerződést, illetőleg a 3.2.2. pont szerinti visszaigazolás hozzáférhetővé válik Előfizető részére.

3.4. Az előfizetési hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

(1) Az Előfizetői Szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő, az alábbiakban meghatározott vállalási időn belül, de a lehetőleg legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

(2) A szerződés aláírását követően a Szolgáltató 15 napon belül aktivizálja az igényelt szolgáltatáshoz a hozzáférést.

(3) A Szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni.

4. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

(1) Az Előfizetői szolgáltatás keretében a Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás (termék) meghatározása:

A. Helyhez kötött IP alapú telefonszolgáltatás: VCC call
   a) SZJ 64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás
   b) SZJ 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás
   c) SZJ 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás

B. Nomadikus beszédcélú szolgáltatás: VCC call
   a) SZJ 64.20.16.3 Aszinkron összeköttetés-mentes adathálózati szolgáltatás

(2) A szolgáltatás leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

(1) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérési módszerét a 2. számú melléklet tartalmazza.

(2) A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés
   a) az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
   b) vis maior miatt történt,
   c) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
   d) az Előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

5.1 Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

(1) A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

6. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése és korlátozása

6.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei

(1) Az Előfizetői jogviszony szünetel, ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférés helyének megváltoztatását kéri, és azt a Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt nem tudja teljesíteni. A szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt ilyen esetben díjfizetési kötelezettség nem terheli.

(2) A szolgáltatás szünetelhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, ill. a Szolgáltató kezdeményezésére. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartás esetét –, vagy ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles.

6.1.1 Szünetelés jogszabályban meghatározott okból

(1) Az Előfizetői szolgáltatások szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

6.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból

(1) Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

   a) az Előfizető a szüneteltetést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg

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

(2) Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjnak megfelelő összeget jóváírja az Ügyfél Egyenlegén. Nem terheli Szolgáltatót e kötelezettség, ha szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

6.1.3 Szünetelés az Előfizető érdekkörében felmerült okból

(1) Amennyiben az Előfizető ellen felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelésére kerül sor, a Szolgáltató jogosult az erről való tudomásszerzés időpontjától kezdve szüneteltetni a szolgáltatást, amíg az Előfizető nem nyújt a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

6.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

6.2.1 Korlátozás jogszabályban meghatározott okból

(1) A Szolgáltató nem köteles semmilyen szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.

(2) Jogszabályban meghatározott esetekben a Kormány ill. a miniszter korlátozhatja a hírközlési szolgáltatásokat.

6.2.2 Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló okból

(1) Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelősség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
b) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti ill. a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja.
c) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény- így különösen a személyes adatok- vonatkozásában megtévesztette.

(2) Amennyiben az Előfizető Egyenlegén található összeg nem fedezi az adott hónapban igénybe vett

szolgáltatás díját, úgy a 8.3 (5) pont alapján kiállított számla kiegyenlítéséig Szolgáltató jogosult korlátozni a kimenő forgalmat.

(3) A Szolgáltató köteles az előző (1) bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére a kéréstől számított 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

(4) Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

a) az előfizető hívhatóságát kizárólag földrajzi szám esetén,
b) a segélykérő hívások továbbítását,
c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
d) hibabejelentőjének elérhetőségét.

(5) A szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően a Szolgáltató a szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggesztheti. Szolgáltató a felfüggesztés alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztésének oka változatlanul fennáll, Szolgáltató a felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondhatja az Előfizetői Szerződést.

7. A hibabejelentés, panaszkezelés, ügyfélkapcsolat, jogviták kezelése

7.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

(1) A hibabejelentéskor az Előfizetőnek azonosító kódjára kell hivatkoznia. Minden egyes hibabejelentés rögzítésre kerül, a hibaelhárítás/karbantartás folyamatos.

(2) A Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó, ill. közreműködő igénybevételére.

7.1.2 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete

(1) A Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelménye: érintett projekt(ek), érintett felhasználó(k), hiba felmerülésének időpontja, hívott vagy hívó telefonszám, egyéb azonosító (pl.: név, id), felület megnevezése valamint hiba részletes leírása. Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, a fenti tartalommal telefonon, e-mailben vagy egyéb Szolgáltató által biztosított elektronikus hibabejelentő felületen magyar nyelven tett bejelentés, amely a szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

(2) A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az 1.4 pontban megadott telefonszámon. A hibabejelentő szolgálat hétköznap 7:00- 20.00 óra, valamint **munkaszüneti napokon 9.00-20.00**

között élőhangos, ahol a beérkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül élőhangos operátor jelentkezik, aki az Előfizető hibabejelentését regisztrálja, egyebekben pedig automata rögzíti a hibabejelentést.

(3) A Szolgáltató a hibabejelentést munkaidőben a bejelentéstől számított 4 órán belül, munkaidőn túl, következő nap 12 óráig az Előfizető részére visszaigazolja, közli a hibafelvétel sorszámát, tájékoztatja Előfizetőt:

- a hiba feltételezhető okáról,
- a hibajavítás megkezdésének és a hiba elhárításának várható időpontjáról, illetve
- szükség esetén további információkat kér a hiba azonosítása, reprodukálása vagy javítása érdekében.

(4) A Szolgáltató a bejelentést nyilvántartásba veszi, a nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

(5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig, illetve az adott bejelentést érintő követelés elévüléséig megőrizni.

(6) Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató a bejelentéstől számított negyvennyolc (48) órán belül megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
b) a hiba kijavítását megkezdte,
c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni.

7.1.3 A vállalt hibaelhárítási célértékek

(1) Szolgáltató a hibaelhárítást munkanapokon 9-17 óráig végzi. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodás a Szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított hetvenkettő (72) órán belül megjavítsa, ill. a hibaforrást kiküszöbölje és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

(2) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítása a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő (72 óra) a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

7.2 Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

7.2.1 Az ügyfélszolgálat működése

(1) A szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői bejelentések, ill. igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére, telefonos, valamint online hibabejelentő szolgálatot működtet.

- Hibabejelentés: munkanapokon 7:00-20:00 óráig; munkaszüneti napokon: 9.00-20.00 óráig
- Telefonszám: +36-1/999-6400
- Online hibabejelentő, honlap: https://vcc-live.hu
- E-mail alapú hibabejelentés: support@vcc.live

(2) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt az internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy:

a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az előfizetőt,
c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(3) Szolgáltató az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül értesíti.

(4) Az előfizető a reklamációt telefonon, telefaxon, vagy elektronikus levélben (e-mail) juttattathatja el a Szolgáltató részére.

(5) Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről hangfelvételt készít, amelyet – a hibabejelentés kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két (2) évig megőriz. Előfizető kérésére Szolgáltató köteles a hangfelvétel Előfizető általi visszahallgatását az ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani. Szolgáltató köteles a hangfelvétel másolatát Előfizető kérésére 30 (harminc) napon belül Előfizető rendelkezésére bocsátani.

7.2.2 Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése

(1) A PrePaid fizetési módra tekintettel Előfizető – mivel ebben az esetben egy már teljesített befizetésről állít ki a Szolgáltató számlát – a számla összegét annak kézhezvételétől számított 1 éven belül kifogásolhatja meg. Előfizető a Szolgáltató által a 8.3. pont (2) alpontja alapján a részére küldött kimutatásban szereplő összeget pedig annak az Előfizető e-mail fiókjába történő megérkezésétől számított 1 éven belül kifogásolhatja.

(2) Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.

(3) Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető Egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(4) Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

(5) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A Szolgáltató az Előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

(6) Előfizető számlareklamációval a kibocsátástól számított 1 éven belül élhet. Ha az Előfizető a számla kibocsátásától számított 1 éven belül nem él reklamációval, a számlán szereplő összeget a Szolgáltató elfogadottnak tekinti.

(7) Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt, köteles visszafizetni az Előfizető részére, illetőleg – Előfizető kérelmére – jóváírja az Előfizető Egyenlegén.

7.2.3 Kötbér és díjcsökkenési igények intézése

(1) Hibás teljesítés esetén, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben a Szolgáltató a kötbért és a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az Előfizető Egyenlegén jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(2) Az átírási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának

egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

7.2.4 Kártérítési igények intézése

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be.

(2) A Szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának, illetve a követelés elismerésének.

(3) Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a Szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető Egyenlegén jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(4) Az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

7.3.1 Kötbér

(1) A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás:

a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható
b) hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
c) igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód

(2) Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkettő (72) órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

(3) Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 7.3..1 (2) bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

(4) Amennyiben a Szolgáltató a bejelentéstől számított 48 órán belül nem értesíti az Előfizetőt a 7.1.2 pont (6) bekezdésnek megfelelően, a Szolgáltatónak a 7.3.1 pont (3) bekezdésében meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

(5) Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 órát meghaladja.

(6) A Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt- az előfizető Egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

7.3.2 Kártérítés

(1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

(2) Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

(3) A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

(4) A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

7.3.3 Az Előfizető által okozott hiba

(1) A szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget az előfizetői szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

1. az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
2. a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
3. az Előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
4. a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
5. a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
6. a tápellátás hibája;

7. a Szolgáltató érdekkörén kívül eső internet kapcsolat kiesés, alacsony sávszélességre, sávszélesség ingadozásra visszavezethető rendellenes működés, átmeneti vagy tartós minőségi probléma, egyéb hiba;
8. vis maior

(2) Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

7.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

(1) Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba-megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

(2) Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § és a 17/C. § tartalmazza.

(3) Az Előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult minőség-felügyeleti eljárást kezdeményezni. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlapja: fogyasztovedelem.kormany.hu), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja. www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06-1-472-8900), a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz (címe: Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Igazgatósága 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520 honlapja: www.nmhh.hu)

(4) Az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti.

(5) Szerződő felek értékhatártól függően alávetik magukat a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság (1035 Budapest, Miklós u. 2.) illetőleg a Fejér Megyei Bíróság (8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1.) kizárólagos illetékességének.

8. Előfizetői szolgáltatások díja és kiegyenlítésük, díjszabás, számlázás

8.1 Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Előfizetőnek az aktív alapszolgáltatásért (hívhatóság) és a szolgáltatás rendelkezésre állásáért nem kell havi előfizetői díjat fizetnie. Az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő – a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében rögzített-díjakat a szolgáltatás igénybevétele előtt

fizeti meg a Szolgáltatónak a 8.2. pontban meghatározott módon. A Szolgáltató az Előfizető által megfizetett összeget az Előfizető egyenlegén írja jóvá és tartja nyilván (a továbbiakban: „Egyenleg")

(2) Az Előfizető a szolgáltatást az általa befizetett összegnek megfelelő mértékben veheti igénybe.

(3) Az Előfizető addig jogosult az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételére, ameddig az Egyenlege fedezi az Előfizetői Szolgáltatásokért fizetendő díjakat.

(4) Amennyiben külön megállapodás alapján a Szolgáltató az Előfizető jelen szerződéshez kapcsolódóan egyéb kiegészítő szolgáltatást nyújt, e Kiegészítő Szolgáltatásért fizetendő díj (a továbbiakban: „Használati Díj") szintén az Egyenlegéből kerül levonásra.

8.2. A díjfizetés módja

(1) Előfizető a Díjat személyesen, készpénzben történő befizetéssel vagy az 1.1 pontban megjelölt bankszámlára történő banki átutalással fizeti meg a Szolgáltatás igénybevétele előtt.

Banki utalás esetén Előfizető kérésére Szolgáltató Díjbekérőt küld, amely alapján Előfizető elvégezheti a Díjbekérőn szereplő adatok szerint a banki utalást.

(2) Készpénzes befizetés esetén az összeg befizetésétől, banki átutalás esetén, az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírástól számított 1 munkanapon belül, Szolgáltató az összeget jóváírja Ügyfél Egyenlegén.

Az Egyenlegre feltöltött összeg mértékét az Ügyfél szabadon határozza meg azzal, hogy a feltöltés összege nem lehet kevesebb 10 000 forintnál (a továbbiakban „Minimális Feltöltés Összege").

8.3 A számlázás módja

(1) Banki átutalás esetén Szolgáltató az átutalt összegről előlegszámlát állít ki, amelyet postai úton megküld Előfizető részére. Készpénzben történő befizetés esetén Szolgáltató helyben készpénzes számlát állít ki.

(2) Szolgáltató napi rendszerességgel levonja az adott napon esedékessé vált egyszeri vagy rendszeres díjakat, amelyről e-mailben értesítést küld az Előfizetőnek.

(3) Előfizető az Egyenlegét (feltöltéseket és levonásokat) a Szolgáltató felhasználónévvel és jelszóval védett webes felületén bármikor megtekintheti.

(4) Tárgyhót követő hónap végén Szolgáltató végszámlát állít ki, amelyen feltünteti a tárgyhóban igénybe vett szolgáltatás díját, valamint az azt fedező feltöltések összegét.

(5) Amennyiben a korábbi feltöltések összege fedezi a díjat, Szolgáltató 0 Ft végösszegű számlát állít ki, a fennmaradt összeg pedig a tárgyhót követő időszakban szabadon felhasználható, Szolgáltatás

igénybevétele céljából. Amennyiben a korábbi feltöltések összege nem fedezi e díjat, Előfizető köteles a kiállított számla összegét 8 napon belül kiegyenlíteni. Szolgáltató Előfizető kimenő hívásait a számla kiegyenlítéséig korlátozhatja.

9. Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

9.1 Fogalmi meghatározások

(1) Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, vagy módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

(2) Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz hozza át;

(3) Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart:

- az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy
- helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásátirányítási információ változásával járó-megváltoztatásakor megtart

(4) Központi referencia adatbázis vagy KRA: az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I.24.) NMHH rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

(5) Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

9.2 A számhordozás szabályai

(1) A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok

1. az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv.,
2. a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet,

(2) Szolgáltató biztosítja az általa nyújtott helytől független és a helyhez kötött hírközlési szolgáltatások

előfizetői számainak hordozhatóságát. Ennek keretében más előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató (a továbbiakban: „Átadó szolgáltató”) előfizetője jogosult arra, hogy amennyiben a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül, a vezetékes távbeszélő szolgáltatás igénybevételére a VCC Live Hungary Kft-t választja, megtartsa földrajzi előfizetői számát (a továbbiakban: „hordozott szám”). Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átadó és átvevő szolgáltatók egymással erre vonatkozóan összekapcsolási szerződést kötöttek.

(3) Az előfizetőnek a számhordozási igényét – az előfizetői szerződés megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt,
b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására

(4) Amennyiben a számhordozást kérőt az átvevő szolgáltató azonosítja, az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja:

a) Polgári Törvénykönyv szerinti vállalkozás esetében
- 30 napnál nem régebbi cégkivonat, vagy vállalkozói igazolvány
- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
- eljáró képviselő személyi igazolványa és
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el

b) költségvetési szerv, társasház valamint egyéb szervezet esetében
- a szervezetet, szervet, illetve a társasházat nyilvántartásba vevő bíróság, vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve a társasház nevét, székhelyét, képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak
- eljáró képviselő személyi igazolványa
- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el

Szolgáltató az Előfizető külön engedélyével az azonosításhoz szükséges okiratokról másolatot készíthet

(5) Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

(6) Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány a 2/2012 (I. 24.) NMHH rendelet 3. § (8) bekezdés szerint részlegesen is hordozásra kerülhet.

(7) Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

(8) Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni.

(9) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha

a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdésnek megfelelően közölt adatok alapján, vagy
b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
c) az átadó szolgáltató egyeztetést igényel.

Az átadó szolgáltató a következő esetekben kérheti az egyeztetést:

- „multi-play" szolgáltatás csomagok egyidejű átadásakor,
- előfizetői hurok átengedésével vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozások esetén,
- különleges díjazású (díjmentes, kedvezményes díjazású, emeltdíjas) szolgáltatások számainak hordozása,
- tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, vagy
- egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.
Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az előzőek szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

(10) Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót.

Az elutasításról az átvevő szolgáltató az előfizetőt a munkanapon 16 óráig benyújtott számhordozási igény esetén a benyújtástól számított 2 munkanapon belül, egyéb esetben 3 munkanapon belül értesíti.

9.3 Kötbér

(1) A számhordozás késleltetése és indokolatlan elutasítása esetén az előfizetőt kötbér illeti meg.

(2) Az átvevő szolgáltató mulasztásonként és számhordozási megállapodásonként 5 000 forint kötbért fizet az előfizetőnek, ha

- a munkanapon 16 óráig benyújtott számhordozási igényt az adott napon, illetve a 16 óra után benyújtott igényt a következő munkanapon nem továbbítja az átadó szolgáltatónak,
- a számhordozást legkésőbb a számhordozás napját megelőző nap 12 óráig nem jelenti be a számhordozási Központi Referencia Adatbázisba, amennyiben az átadó szolgáltató az igényt nem utasította el.

(3) Az átadó szolgáltató mulasztásonként és számhordozási megállapodásonként 5 000 forint kötbért fizet az előfizetőnek, ha

- az igényt indoklás nélkül, az előfizető megfelelő azonosítása ellenére, nem 30 napnál régebbi számlatartozás vagy indokolatlan egyeztetés kérés miatt utasítja el,
- a számhordozási igény elfogadását követően a számhordozást a Központi Referencia Adatbázisban utasítja el.

9.4 A számhordozás visszavonása

(1) Az előfizető két munkanappal a számhordozás kitűzött napja előtt 16 óráig vonhatja vissza az igényét. Így még a legrövidebb eljárásban is lehetősége van visszalépni, például a délelőtt benyújtott igényt délután 16 óráig még törölheti.

10. A szerződés időtartama

10.1 A szerződés időtartama

(1) Amennyiben Felek másként nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés hatályba lépésének napja az Előfizető Egyenleg feltöltési kötelezettségének teljesítése a 3.2.2. pontban, illetőleg a 8.1. pontban meghatározottak szerint.

(2) Az Előfizetői szerződés – általában –határozatlan vagy határozott időre jön létre. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

(3) A határozott idejű szerződés megszűnését megelőzően legalább 30 (harminc), de legfeljebb 60

(hatvan) nappal korábban a Szolgáltató a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

(4) A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, azzal, hogy ebben az esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

(5) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(6) A jelen pont (2)-(5) bekezdéseiben foglalt rendelkezésektől Üzleti Előfizető esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek.

10.1.1 A legrövidebb szerződési időszak

(1) Legrövidebb szerződési időszak az egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

10.1.2 A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szünetelésének és megszüntetésének feltételei és esetei

(1) A szolgáltatás nyújtásának feltételeit a jelen ÁSZF 3.2.1 pontja tartalmazza.

(2) A szolgáltatás korlátozásának és szünetelésének szabályait a jelen ÁSZF 6. pontja tartalmazza.

(3) A szolgáltatás megszűnésének feltételeit és eseteit, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának eseteit a jelen ÁSZF 13. pontja tartalmazza

10.2 Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

(1) A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a VCC Live Hungary Kft.-vel szemben fennálló díjtartozása nincs.

(2) Az Előfizetői szerződés módosítása történhet az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításával, ill. az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

(3) A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről rendelkezik, az alábbiak szerint tesz eleget:

a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. internetes honlapján közzéteszi,

b) az abban foglaltakról telefonon működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad

(4) Ha az Általános Szerződési Feltételek az Előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);
b) elektronikus levélben;
c) egyéb elektronikus hírközlés útján (telefon);

(5) A (4) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott esetekben a Szolgáltató maradandó módon (hangfelvétellel, számítógépes adatrögzítéssel, elektronikus dokumentum) rögzíteni köteles, hogy a szóbeli vagy elektronikus értesítést az Előfizető tudomásul vette.

10.2.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői szerződésben foglaltakat módosítani. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:
   a) ha azt jogszabályváltozás, új jogszabály hatálybalépése vagy hatósági döntés indokolja;
   b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja; továbbá
   c) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
   d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
      1. az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
      2. új szolgáltatási csomagok bevezetése;
   (e) ha az Előfizetői szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg

(2) Határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés esetében az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható- növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

(3) Az (1) bekezdés d) pontjában felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(4) Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az (1) bekezdés a.) és e.) pontjában foglaltak indokolják.

(5) A Szolgáltató köteles a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. Az ÁSZF módosításáról szóló, bármely módon megvalósított értesítésnek legalább a következő információkat kell tartalmaznia:

a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
b) a módosítások lényegének rövid leírását,
c) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét,
e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
g) az Előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat.

(6) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést, ideértve a határozott időtartamra kötött Előfizető Szerződést is..

(7) Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést a (4) bekezdésben meghatározott esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, igénybe veszi, illetve meghatározott összeg feltöltése mellett veszi igénybe és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a felmondási idő 8 (nyolc) nap, és Szolgáltató a kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(8) A Szolgáltató nem köteles az (1) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására hivatkozással a (4) bekezdésben meghatározott időn belül az azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.

(9) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti.

(10) A Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak abban, hogy az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás – a szerződésmódosítás elfogadásának minősül.

(11) Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF és az Egyedi Szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását a következő esetekben:

a) a társszolgáltatók díjainak ill.- szerződési feltételeinek megváltozása;
b) a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételeinek megváltozása;
c) a Szolgáltató üzletpolitikájának megváltoztatására irányuló határozott szándéka
d) a Szolgáltatás nyújtására irányadó jogszabályok megváltoznak;
e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen ha az a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja;
f) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

(12) A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligények alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

10.2.2 Az Előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

Átírás

(1) A Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna.

(2) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a távbeszélő számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(3) Az átírás teljesítésének határideje Előfizető erre vonatkozó kérelmének kézhezvételét követő (15) nap. Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye is megváltozik.

(4) Az átírás költsége jelen ÁSZF 3. számú mellékletében (Díjszabás) kerül meghatározásra.

A számlázási cím módosítása

(1) Az Előfizető kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. Az igényt az Előfizető az Ügyfélszolgálaton írásban jelentheti be. A Szolgáltató 30 napon belül módosítja a számlázási címet. A számlázási cím módosítása díjmentes.

(2) Előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a Szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az Előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

Előfizetői szám módosítása

(1) A továbbiakban „Előfizetői szám" alatt a Szolgáltató által az VCC call Szolgáltatás igénybevevője részére kiosztott belső, külön kérésre publikus (PSTN hálózatból elérhető) behívószámot, és a Helyhez kötött telefonszolgáltatás Előfizetője részére meghatározott hívószámot /előfizetői hozzáférési pont azonosítója/ egyaránt érteni kell.

(2) Az Előfizető a Szolgáltatótól kérheti az előfizetői számának megváltoztatását. A Szolgáltató 15 napon belül új előfizetői számot oszt ki az ügyfél részére a rendelkezésére álló számmezőből. Számmódosítás esetén az Előfizető a Szolgáltatótól igényelheti, hogy a korábbi előfizetői számát legfeljebb 6 hónapig ne ossza ki másnak. A Szolgáltató az előfizetői számának megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján tájékoztatást ad, amíg az előfizetői számot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

(3) Az Előfizetőhöz rendelt előfizetői számot a Szolgáltató megváltoztathatja, amennyiben:
   a) az Előfizető kéri,
   b) a módosítást jogszabály írja elő vagy
   c) a változtatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen és ennek szükségességét a Nemzeti Hírközlési Hatóság igazolta.

Az előfizetői szám megváltoztatása díjmentes.

(4) Szolgáltató a (3) bekezdés b.) és c.) pontjában meghatározott esetekben köteles az Előfizetőt az Előfizetői szám megváltozásáról legalább 30 nappal értesíteni, és a számváltozás következtében gyakorolható jogairól tájékoztatni.

Csomagváltozás

(1) Csomagváltozásról a Szolgáltató 60 nappal a jelenlegi csomag eltörlése és az új csomagra való áttérés előtt értesíti az Előfizetőt. A díjváltozást a Szolgáltató az Előfizető részéről elfogadottnak tekinti, ha az Előfizető nem jelzi az ellenkezőjét. Ebben az esetben Előfizetőnek joga van a szerződést felmondani az ÁSZF 13.2. pontja alapján. Határozott idejű szerződés esetén a szerződés lejárta előtt nem változtatja meg a Szolgáltató.

11. Adatkezelés, adatbiztonság

(1) A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képező adatvédelmi tájékozató tartalmazza.

12. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai

megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

(1) Az Előfizető a következő nyilatkozatok megtételére jogosult:

- Előfizetői névjegyzékbe történő felvétel
- Tételes számlamelléklet igénylése
- Értéknövelt szolgáltatás igénybevétele
- Hozzájárulás elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez.

(2) Az Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait az előfizetői jogviszony fennállása alatt az alábbi esetekben és módon adhatja meg, és azokat bármikor indokolás nélkül módosíthatja, illetve visszavonhatja.

Nyilatkozatmegadásának módja

- Írásbeli szerződés esetén: a megkötéskor
- Online szerződés esetén: a regisztráció során

A módosítás, ill. visszavonás módja

Erre vonatkozó adatlap kitöltésével, melyet az Előfizető faxon vagy e-mailben juttat el a Szolgáltatónak.

A módosítás, ill. visszavonás határideje

Az adatlap Szolgáltató általi kézhezvételétől számított 30 nap

13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

13.1 A Szerződés megszűnésének esetei

(1) Az Előfizetői szerződés megszűnik

a) a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártával, feltéve, hogy a Felek a Szerződést nem hosszabbítják meg

b) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével. A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző (60) nappal értesíti
c) bármely Fél rendes felmondásával (határozott időtartamú szerződés kivételével);
d) bármely Fél rendkívüli felmondásával
e) a Felek közös megegyezésével

(2) A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A határozott idejű szerződés megszűnését megelőzően legalább 30 (harminc), de legfeljebb 60 (hatvan) nappal korábban a Szolgáltató a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

(3) A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, azzal, hogy ebben az esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

(4) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(5) A jelen pont (2)-(4) bekezdéseiben foglalt rendelkezésektől a Felek egyező akarattal eltérhetnek.

(6) A Szerződés felmondása akkor hatályos, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy levélben kikézbesítették a másik Félhez. A tértivevénnyel feladott figyelmeztető és felmondó leveleket kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az kétszer „nem kereste" „címzett ismeretlen" vagy „átvételt megtagadta" jelzéssel érkezett vissza.

(7) Helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnését követően az Előfizető hívószáma azonnal megszűnik, és azt a Szolgáltató újra felhasználhatja. Előfizető tudomásul veszi, hogy erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben

(8) A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak. A szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza.

(9) Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Szolgáltató köteles elszámolni az Előfizető Egyenlegével. Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizető részére visszajáró összeg 15%-a adminisztrációs költség címén a Szolgáltatót illeti, így az elszámolás során levonásra kerül az Egyenlegből, kivéve Szolgáltató rendes felmondásának és az Előfizető rendkívüli felmondásának esetét

(10) A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény csak abban az esetben kerül az Előfizető Egyenlegén jóváírásra, amennyiben az Előfizető a kedvezmény összegével megegyező mértékben már igénybe

vette a szolgáltatást.

13.2 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

(1) A határozatlan idejű szerződést az Előfizető indoklás nélkül – 8 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondhatja. A felmondási idő – a kézhezvételtől számított – 8 nap. A felmondást a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell eljuttatni.

(2) Az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

(3) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató követelheti az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket. A Szolgáltató nem igényelheti e kedvezményeket, amennyiben az Előfizető felmondásának oka az, hogy a Szolgáltató a hibabejelentést követően a hibát 30 napig nem tudta elhárítani.

(4) Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

13.3 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

(1) Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 13.3. (4) ill. (5) pontban meghatározottak kivételével 60 nap.

(2) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell:
   a) a felmondás indokát, és
   b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
   c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi

(4) Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést (15) napos határidővel

mondhatja fel, ha az Előfizető:

a) akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető Szolgáltatói értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
b) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
c) az Előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja.
d) az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, ill. a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja

(5) Amennyiben Előfizető Egyenlege a 8.2 pontban meghatározott Minimális Feltöltés Összeg alá csökken, és Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítésének hozzáférhetővé válását követő 90 napon belül a Minimális feltöltési összeggel nem tölti fel Egyenlegét, úgy Szolgáltató jogosult 15 napos felmondási idővel felmondani az Előfizetői Szerződést.

(6) Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – jogosult az Előfizetői szolgáltatást/szolgáltatásokat korlátozni.

Mellékletek

1. számú melléklet - Szolgáltatások leírása
2. számú melléklet - Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei
3. számú melléklet - Díjszabás
4. számú melléklet - Tájékoztató az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről
5. számú melléklet - Díjzónák

1. számú melléklet - Szolgáltatások leírása

1. VCC call szolgáltatás leírása

A VoIP (Voice over IP) a hang Internet alapú (valós idejű) továbbítását megoldó technológia. A technológia segítségével IP hálózaton (Internet, Intranet) IP csomagokba ágyazva beszédhang továbbítható.

Távközlési berendezéseink segítségével hagyományos telefonhálózat (PSTN) valamint VoIP végpontok (pl.:

Virtual Call Center, softphone, IP telefonok) összeköttetése válik lehetővé.

A VoIP technológiát a rugalmas felhasználhatóság, nagy teljesítmény és a kiszámítható, alacsony költségek jellemzik. Az Internet alapú továbbítás során egy csatornát több alkalmazás/szolgáltatás használ egyszerre, így az célszerűbb kihasználtságot, költséghatékony üzemeltetést eredményez.

A VoIP szolgáltatás technológiai okokból (sávszélesség ingadozás, kapcsolat terhelése, kapcsolat kiesése) gyengébb minőségű lehet, mint a hagyományos (PSTN) hálózat által nyújtott szolgáltatás. A minőség biztosítása érdekében az Előfizetőnek biztosítani kell a megfelelő sávszélességű Internet kapcsolatot, valamint szükség esetén a megfelelő forgalomirányító berendezéseket. (A Szolgáltató nem biztosít az Előfizető számára Internet kapcsolatot és felhasználói végberendezéseket (pl.: PC, router) , ezért nem felel az Internet kapcsolat által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató az Internet kapcsolatot és a végberendezéseket az Előfizető érdekkörébe sorolja.)

A szolgáltatás igénybevételének feltételei:

a) az egy időben használatos csatornákhoz szükséges sávszélességű Internet kapcsolat
b) VCC Live kliens, előfizetés vagy SIP VoIP eszköz, vagy SIP softpone
c) megosztott Internet kapcsolat esetén megfelelő forgalomirányító berendezés, mely a hang megfelelő továbbítását segíti a megfelelő minőség biztosítása érdekében
d) jelen szerződés tárgyát képző előfizetés

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevevőinek belső, külön kérésre publikus (PSTN hálózatból elérhető) behívószámot biztosít, amelyet/amelyeket a saját rendelkezésre álló számmezőből oszt ki.

Az Előfizető más szolgáltatónál lévő behívószámot el tudja hordozni, amelyet a VCC Live át tud venni. Ez esetben a behívószámra érkező hívások a Szolgáltató központján keresztül, Internet segítségével jutnak el az Előfizetőhöz. A számhordozással kapcsolatos részleteket az ÁSZF 9. pontja tartalmazza.

Előfizető tudomásul veszi, hogy jelen szerződés tárgyát képző szolgáltatás igénybevétele céljából biztosított földrajzi számokon a segélyhívószámok tárcsázhatósága miatt a Szolgáltatás csak a létesítés telephelyén az adott körzetben vehető igénybe.

A Szolgáltató az Előfizetők részére külön díjcsomagokat biztosít, amelyeket az ASZF 3. számú melléklete, a Díjszabás tartalmazza.

2. számú melléklet - Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei

Felügyelet

A Szolgáltató a hálózatának mindenkori működőképességét hálózat-felügyeleti rendszerével folyamatosan elemzi.

Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A szolgáltatás használhatóságát és alapvető minőségi jellemzőit az átviteli protokollokra és technikákra vonatkozó hazai és nemzetközi ajánlások határozzák meg. Ezen ajánlásokat még kiegészített minőségjavító mechanizmusokkal látja el a Szolgáltató.

Rendelkezésre állás

A szolgáltatások az év 365 (ill. 366) napján, 24 órában üzemelnek. A hálózat rendelkezésre állása éves szinten 99%.

A Szolgáltató a végződtetett hívások minőségére a saját hálózati szakaszára vonatkozóan a következő célértékeket vállalja, az ETSI EG 201 769 műszaki előírás szerint értelmezve:

Sikertelen hívások

A hálózat minősége miatti sikertelen hívások aránya nagyforgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-15 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest

- belföldi távolsági hívások esetén kevesebb, mint 3%
- belföldi mobil hívások esetén kevesebb, mint 4%
- külföldi hívások esetén kevesebb, mint 5%

Sikeres hívások

Sikeres hívások felépítésének átlagos időtartama

- belföldi távolsági hívások esetén kevesebb, mint 30 mp
- belföldi mobil hívások esetén kevesebb, mint 60 mp
- külföldi hívások esetén kevesebb, mint 30 mp

Internet kapcsolat

A Szolgáltató nem biztosít az Előfizető számára Internet kapcsolatot, ezért nem felel az Internet kapcsolat által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató az Internet kapcsolat létesítését/felügyeletét az Előfizető érdekkörébe sorolja.

Szükséges Internet kapcsolat meghatározása VoIP esetén:

- Éves rendelkezésre állás: 99%
- Átlagos csomagvesztési arány: 0-3%
- Maximális csomagkésleltetés: 200 ms
- Csomagkésleltetés középértéke: 40-100 ms
- Csatornánként a fel-, és letöltési sebesség: minimum 10032 kbit/sec sávszélesség fel-, és letöltési sebesség(minimum 128kbit/sec mindkét irányba)
-

Sikeres SMS -ek

A Seeme szolgálgató felé sikeresen kiküldött SMS-ekre a Szolgáltató által megadott célérték: 99,9% Követelmény meghatározása: A Szolgáltató rendszeréből indított és onnan Seeme felé sikeresen továbbított SMS-ek aránya a Szolgáltató rendszeréből indított összes SMS-hez képest. [%]

Kapacitás, torlódás:

A szolgáltatások nyújtása során felléphetnek a Szolgáltató hálózatán belüli, vagy más a végződtetéshez szükséges távközlési szolgáltató hálózatában lévő torlódások. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy adott esetben más, esetleg egyszerre több szolgáltató felé továbbítsa a hívásokat.

A szolgáltatásban résztvevő eszközök

A szolgáltatást végző berendezések, és a rajtuk futó szoftverek korszerűek és naprakészek, amelyek a lehető legbiztonságosabb, legnagyobb rendelkezésre állást biztosító hosting helységekben kerültek elhelyezésre. A berendezések folyamatos tápellátását a hosting helység által biztosított szünetmentes tápegységek és nagyobb áramkimaradást is kivédő generátorok nyújtják.

A Szolgáltató VoIP szolgáltatásának alapvető minőségi jellemzői megfelelnek az alaphálózatra, valamint az alkalmazott átviteli protokollokra és technikára vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok és ajánlások (ITU-T, ETSI, IETF) meghatározásainak.
A Szolgáltató nem biztosít az Előfizető számára végfelhasználói eszközöket (PC, router, headset), ezért nem felel az ezek által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató a végfelhasználói eszközök telepítését/felügyeletét/konfigurálását az Előfizető érdekkörébe sorolja.

3. számú melléklet - Díjszabás

1. Alapdíjak

Egyszeri, havi díjak

- Egyszeri díj: 20 000 Ft
- Havi alapdíj: 10 000 Ft/hó/vonal
- Név, címváltozás: 0 Ft
- Áthelyezés: 10 000 Ft
- Átírás: 10 000 Ft

2. Percdíjak

Belföldi percdíjak

Körzet	Szolgáltató	Percdíj
Vezetékes	Minden szolgáltató felé	4,5 Ft
Mobil	T-Mobile, Telenor, Vodafone	11,9 Ft

Nemzetközi percdíjak - Díjzónák

Zóna	Zóna ár (HUF)
Zóna 1	6,5
Zóna 2	9,5
Zóna 3	20,5
Zóna 4	29,5
Zóna 5	39,5
Zóna 6	53,5
Zóna 7	65,5
Zóna 8	89,5

Zóna 9	127,5
Zóna 10	156,5
Zóna 11	227,5
Zóna 12	417,5
Zóna 13	4010,5

Díjzóna 1

Venezuela-vezetékes, Ireland-vezetékes, Cyprus-vezetékes, Norway-vezetékes, Romania-vezetékes, Sweden-vezetékes, Greece-vezetékes, Slovakia-vezetékes, United Kingdom-vezetékes, Argentina-vezetékes, Puerto Rico-vezetékes, Austria-vezetékes, France-vezetékes, Singapore-vezetékes, Brunei Darussalam-vezetékes, Croatia-vezetékes, Singapore-mobil, Netherlands-vezetékes, Italy-vezetékes, Norway-prémium, Germany-vezetékes, United States-vezetékes, Kazakhstan-vezetékes, Malta-vezetékes, Brazil-vezetékes, Denmark-vezetékes, Mexico-vezetékes, Canada-vezetékes, Costa Rica-vezetékes, Luxembourg-vezetékes, Republic of Korea (South)-vezetékes, Netherlands-prémium, Spain-vezetékes, Chile-vezetékes, Australia-vezetékes, China-vezetékes, Iceland-vezetékes, Indonesia-vezetékes, International Freephone-vezetékes, Poland-vezetékes, New Zealand-vezetékes, Portugal-vezetékes, Thailand-vezetékes, Lithuania-vezetékes, Hong Kong, China-vezetékes, Bulgaria-vezetékes, Malaysia-vezetékes, United States Virgin Islands-vezetékes,

Díjzóna 2

Belgium-vezetékes, China-mobil, India-vezetékes, Taiwan, China-vezetékes, Guam-vezetékes, India-mobil, Switzerland-vezetékes, Republic of Korea (South)-mobil, Italy-mobil, Latvia-vezetékes, Poland-prémium, Malaysia-mobil, Germany-mobil, Poland-mobil, Romania-mobil, United Kingdom-mobil, Slovenia-vezetékes, Guadeloupe, Saint-Martin (French part)-vezetékes, Thailand-mobil, Russian Federation-vezetékes, Denmark-mobil, Romania-mobil, Martinique-vezetékes, Sweden-mobil, Andorra-vezetékes, French Guiana-vezetékes, Czech Republic-vezetékes, Dominican Republic-vezetékes, Greece-mobil, Venezuela-mobil, Romania-mobil, Spain-mobil, Lithuania-mobil, Australia-szatelit, Japan-vezetékes, San Marino-vezetékes, Russian Federation-vezetékes, Latvia-mobil, Romania-mobil, Hong Kong, China-mobil, Northern Mariana Islands-vezetékes, Portugal-mobil, Estonia-vezetékes, Russian Federation-vezetékes,

Díjzóna 3

American Samoa-mobil, American Samoa-vezetékes, Australia-mobil, Austria-mobil, Bangladesh-mobil, Bangladesh-vezetékes, Bermuda-mobil, Bermuda-vezetékes, Botswana-vezetékes, Brazil-mobil - other, Brunei Darussalam-mobil, Cambodia-mobil, Cambodia-vezetékes, Chile-mobil, Colombia-vezetékes, Estonia-mobil (Elisa, EMT, Tele2), Faroe Islands-vezetékes, France-mobil, Georgia-vezetékes, Germany-mobil, Germany-vezetékes, Gibraltar-vezetékes, Guadeloupe, Saint-Martin (French part)-mobil, Indonesia-mobil, Iran-mobil, Iran-vezetékes, Kuwait-vezetékes, Lao People's Democratic Republic-vezetékes, Latvia-vezetékes, Malta-mobil, Martinique-mobil, Mexico-mobil, Mongolia-mobil, Mongolia-vezetékes, Namibia-vezetékes, Netherlands-mobil, New Zealand-mobil, Nigeria-mobil, Norway-mobil, Panama-vezetékes,

Paraguay-vezetékes, Russian Federation-vezetékes, Slovenia-mobil, Turkey-vezetékes, Uruguay-vezetékes, Uzbekistan-vezetékes,

Díjzóna 4

Algeria-vezetékes, Angola-mobil, Angola-vezetékes, Aruba-vezetékes, Bahrain-mobil, Bahrain-vezetékes, Bhutan-mobil, Bhutan-vezetékes, Cayman Islands-vezetékes, Colombia-mobil, Costa Rica-mobil, Croatia-mobil, Cyprus-mobil, Czech Republic-mobil, Dominican Republic-mobil, Egypt-mobil, Egypt-vezetékes, Finland-mobil, Finland-prémium, Finland-vezetékes, French Southern Territories-vezetékes, Georgia-mobil, Guatemala-vezetékes, Iceland-mobil, Israel-mobil, Japan-mobil, Jordan-vezetékes, Kuwait-mobil, Lebanon-vezetékes, Liechtenstein-vezetékes, Macao, China-mobil, Macao, China-vezetékes, Mauritius-mobil, Mauritius-vezetékes, Monaco-vezetékes, Mozambique-vezetékes, Nigeria-vezetékes, Paraguay-mobil, Peru-mobil, Saudi Arabia-vezetékes, South Africa-mobil, South Africa-vezetékes, Trinidad and Tobago-vezetékes, Uzbekistan-mobil, Viet Nam-mobil, Viet Nam-vezetékes, Zambia-vezetékes, Zimbabwe-vezetékes,

Díjzóna 5

Anguilla-vezetékes, Argentina-mobil, Armenia-vezetékes, Bahamas-vezetékes, Bolivia-vezetékes, Bosnia and Herzegovina-vezetékes, British Virgin Islands-vezetékes, Cameroon-vezetékes, Ecuador-vezetékes, French Guiana-mobil, French Southern Territories-mobil, Honduras-vezetékes, Ireland-mobil, Jamaica-vezetékes, Jordan-mobil, Kenya-mobil, Kenya-vezetékes, Kyrgyzstan-vezetékes, Macedonia-vezetékes, Malawi-vezetékes, Montenegro-vezetékes, Namibia-mobil, Nepal-mobil, Nepal-vezetékes, Netherlands Antilles - Curacao-mobil, Netherlands Antilles - Curacao-vezetékes, Netherlands Antilles - Sint Eustatius-mobil, Netherlands Antilles - Sint Maarten (Dutch part)-vezetékes, Netherlands Antilles-mobil, Netherlands Antilles-vezetékes, Nicaragua-vezetékes, Oman-vezetékes, Pakistan-mobil, Pakistan-vezetékes, Philippines-prémium, Saudi Arabia-mobil, Slovakia-mobil, Sri Lanka-mobil, Sri Lanka-prémium, Sudan-vezetékes, Suriname-vezetékes, Switzerland-mobil, Syrian Arab Republic-vezetékes, Taiwan, China-mobil, Tajikistan-vezetékes, Turkmenistan-mobil, Turkmenistan-vezetékes, Turks and Caicos-vezetékes, Ukraine-vezetékes,

Díjzóna 6

Andorra-mobil, Antigua and Barbuda-vezetékes, Armenia-mobil, Barbados-vezetékes, Bolivia-mobil, Botswana-mobil, Cape Verde-vezetékes, Cayman Islands-mobil, Dominica-vezetékes, El Salvador-mobil, El Salvador-vezetékes, Gibraltar-mobil, Grenada-vezetékes, Guatemala-mobil, Honduras-mobil, Iraq-vezetékes, Israel-vezetékes, Kazakhstan-mobil, Lebanon-mobil, Lesotho-vezetékes, Luxembourg-mobil, Moldova-vezetékes, New Caledonia-vezetékes, Panama-mobil, Philippines-vezetékes, Qatar-mobil, Qatar-prémium, Saint Kitts and Nevis-vezetékes, Saint Lucia-vezetékes, Saint Vincent and the Grenadines-vezetékes, Senegal-vezetékes, Serbia-vezetékes, State of Palestine-mobil, State of Palestine-vezetékes, Sudan-mobil, Swaziland-vezetékes, Syrian Arab Republic-mobil, Tajikistan-mobil, Trinidad and Tobago-mobil, Turkey-mobil, United Arab Emirates-mobil, United Arab Emirates-vezetékes, United Kingdom-vezetékes (0845), Uruguay-mobil, Yemen-vezetékes, Zambia-mobil,

Díjzóna 7

Afghanistan-mobil, Afghanistan-vezetékes, Anguilla-mobil, Antigua and Barbuda-mobil, Aruba-mobil, Azerbaijan-vezetékes, Bahamas-mobil, Barbados-mobil, Belize-mobil, Belize-vezetékes, Benin-mobil, Benin-

vezetékes, British Virgin Islands-mobil, Burkina Faso-vezetékes, Chad-vezetékes, Dominica-mobil, Ecuador-mobil, Equatorial Guinea-vezetékes, Eritrea-mobil, Eritrea-vezetékes, Ethiopia-mobil, Ethiopia-vezetékes, Faroe Islands-mobil, Fiji-prémium, Fiji-vezetékes, Germany-vezetékes, Ghana-mobil, Ghana-vezetékes, Grenada-mobil, Iraq-mobil, Jamaica-mobil, Kyrgyzstan-mobil, Lesotho-mobil, Libya-mobil, Libya-vezetékes, Liechtenstein-mobil, Malawi-mobil, Marshall Islands-vezetékes, Micronesia-vezetékes, Moldova-mobil, Montserrat-vezetékes, Mozambique-mobil, Myanmar-mobil, Myanmar-vezetékes, Russian Federation-mobil, Saint Kitts and Nevis-mobil, Saint Lucia-mobil, Saint Vincent and the Grenadines-prémium, San Marino-mobil, Turks and Caicos-mobil,

Díjzóna 8

Albania-mobil, Algeria-mobil, Austria-sharedcost, Austria-vezetékes (+43 7), Azerbaijan-mobil, Belarus-mobil, Belarus-vezetékes, Belgium-mobil, Bosnia and Herzegovina-mobil, Brazil-mobil, Bulgaria-mobil, Burkina Faso-mobil, Cameroon-prémium, Canada-Prefix: 1250;1867;1519;1613;1705;1819, Cape Verde-mobil, Comoros-vezetékes, Democratic Republic of the Congo-mobil, Democratic Republic of the Congo-vezetékes, Djibouti-vezetékes, French Polynesia-vezetékes, Greenland-vezetékes, Guyana-vezetékes, Haiti-mobil, Haiti-vezetékes, Ivory Coast-mobil, Mali-mobil, Mali-prémium, Morocco-vezetékes, Nicaragua-mobil, Niger-mobil, Niger-vezetékes, Oman-mobil, Palau-vezetékes, Peru-vezetékes, Rwanda-mobil, Rwanda-vezetékes, Serbia-mobil, Serbia-vezetékes, South Sudan-prémium, Suriname-mobil, Tanzania-mobil, Tanzania-vezetékes, Uganda-mobil, Uganda-vezetékes, Ukraine-mobil, United Kingdom-prémium, United Kingdom-vezetékes (070),

Díjzóna 9

Albania-vezetékes, Burundi-mobil, Burundi-vezetékes, Central African Republic-vezetékes, Chad-mobil, Congo-mobil, Congo-vezetékes, Democratic People's Republic of Korea (North)-vezetékes, Estonia-mobil others, Gabon-mobil, Gabon-vezetékes, Gambia-mobil, Gambia-vezetékes, Greenland-mobil, Guinea-Bissau-mobil, Guinea-Bissau-vezetékes, Guinea-mobil, Guinea-vezetékes, Liberia-mobil, Liberia-vezetékes, Macedonia-mobil, Mauritania-mobil, Mauritania-vezetékes, Monaco-mobil, Montenegro-mobil, Morocco-mobil, Saint Pierre and Miquelon-mobil, Saint Pierre and Miquelon-vezetékes, Senegal-mobil, Serbia-mobil, Seychelles-vezetékes, Sierra Leone-mobil, Sierra Leone-vezetékes, Slovenia-mobil, Somalia-mobil, Somalia-vezetékes, Switzerland-mobil, Togo-vezetékes, Tonga-vezetékes, Tunisia-mobil, Tunisia-vezetékes, Vanuatu-vezetékes, Zimbabwe-mobil,

Díjzóna 10

Cuba-vezetékes, Kiribati-vezetékes, Latvia-mobil, Lithuania-prémium, Madagascar-mobil, Madagascar-vezetékes, Moldova-prémium, Niue-vezetékes, Papua New Guinea-vezetékes, Romania-prémium, Samoa-vezetékes,

Díjzóna 11

Cook Islands-vezetékes, Ivory Coast-vezetékes, Maldives-mobil, Maldives-vezetékes, Nauru-szatelit, Sao Tome and Principe-vezetékes, Solomon Islands-vezetékes, Timor-Leste-vezetékes, Tuvalu-vezetékes,

Díjzóna 12

Chile-prémium, Chile-vezetékes, Diego Garcia-vezetékes, Falkland Islands (Malvinas)-vezetékes, Norfolk Island-vezetékes, Saint Helena, Ascension and Tristan da Cunha-vezetékes, Tokelau-vezetékes, Wallis and Futuna-vezetékes,

Díjzóna 13

Other satellites-satellite,

3. Hívószám díjak

Földrajzi szám

- Egyszeri díj:
  - A kategória: 10 000 Ft
  - B kategória: 5 000 Ft
  - C kategória: 2 500 Ft
  - D kategória: 0 Ft
- Havi díj:
  - A kategória: 8 000 Ft/hó
  - B kategória: 7 000 Ft/hó
  - C kategória: 6 500 Ft/hó
  - D kategória: 5 000 Ft/hó
  - D kategória (csak bejövő): 1 000 Ft/hó

- Számhordozás: 2 000 Ft
- Szép szám kategóriák:
  - A
    - ABC-DEF
    - FED-CBA
    - ABCD-EFG
    - EFGD-CBA
    - AAA-AAA
  - B
    - ABB-BBB
    - ABBB-BBB
    - ABBB-AAA
    - AAAB-BBB
    - AABB-CCC
    - AAA-BBCC
    - AAA-BCCC
    - AAA-AAB
    - AAA-BBB

        - AAA-BCC
    - C
        - ABB-AAA
        - ABB-CCC
        - ABBB-CCC
        - AAB-BCC
        - AAB-BBB
    - D
        - minden egyéb formátumú szám

Kék és zöld szám (0640 és 0680)

- Egyszeri díj: 20 000 Ft
- Havi díj: 15 000 Ft/hó
- Percdíj (az alábbi hálózatokból érkező hívás esetén fizetendő)
    - Vezetékes: 5,9 Ft/perc
    - Mobil: 19,9 Ft/perc

Nemzetközi hívószám díjai

Ország	Egyszeri díj Listaár (HUF)	Havi díj Listaár (HUF)
Austria (+43)	5000	3000
Belgium (+32)	5000	2000
Bulgaria (+359)	5000	3000
Croatia (+385)	5000	2000
Czech (+420)	5000	2000
Denmark (+45)	5000	2000
Finland (+358)	5000	2000
France (+33)	5000	3000
Greece (+30)	5000	4000
Germany (+49)	5000	2000
Ireland (+353)	5000	2000
Italy (+39)	5000	2000

Netherlands (+31)	5000	2000
Norway (+47)	5000	2000
Poland (+48)	5000	2000
Romania (+40)	5000	2000
Russia (+7)	5000	6000
Slovakia (+421)	5000	2000
Slovenia (+386)	5000	2000
Spain (+34)	5000	2000
Sweden (+46)	5000	2000
Switzerland (+41)	5000	2000
UK (+44)	5000	3000
Ukraine (+380)	5000	6000
United States (+1)	5000	3000

4. SMS szolgáltatás díja

Belföldi SMS díjak

Mobilhálózatba küldött	Díj/ SMS
Telenor	17,9 FT/ db
T-Mobile	17,9 FT/ db
Vodafone	17,9 FT/ db

Nemzetközi SMS díjak

Külföldre küldött SMS díja 60 Ft/db.

Megjegyzések

- Amennyiben a havonta kiküldött SMS-ek száma nem éri eléri az 1000 db-ot, akkor nem köteles a Szolgáltató egyedi árat biztosítani.
- Amennyiben a havi szinten indított hívások nem érik el összesen az 1000 percet, akkor nem köteles a Szolgáltató egyedi árat biztosítani.
- Árak az ÁFA-t nem tartalmazzák!

4. számú melléklet - Tájékoztató az előfizetői és a felhasználói adatatok kezeléséről

1. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme

(1) Szolgáltató az előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az előfizető a szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:

a) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a szolgáltató,
b) az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
c) a hívószámkijelzés és hívásátirányítás esetén kéri-e a hívószámának megjelenítését.

(2) Szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető adatait az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti.

(3) Az Igénylő, a Felhasználó, valamint az Előfizető azonosításához szükséges adatok:

a) az előfizető neve, székhelye;
b) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
c) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
d) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;

(4) Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi adatait kezeli:

a) az Előfizető neve;
b) az Előfizetői állomás azonosítója;
c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b) ponttól;
e) az igénybevett szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
f) az Előfizető által választott fizetési periódus;
g) pénzintézeten keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
h) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
i) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja

j) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
k) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;

l) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
m) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

(5) Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása céljából – miután azok műszakilag elengedhetetlenül szükségesek - az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető alábbi adatát kezeli: kapcsolattartásra alkalmas telefonszám. A kapcsolattartásra alkalmas telefonszám nélkülözhetetlen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások telepítéséhez (időpont egyeztetés), valamint a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek (különösen a hibaelhárítás határideje) megtartásához.

(6) Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti - és egy évig megőrzi az Eht. 141.§. alapján a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

a) az előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az előfizetői / bejelentői hívószámot;
c) a hibajelenség leírását;
d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a hiba okát;
f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
g) az előfizető értesítésének módját és időpontját

2. Az adatkezelés módja

(1) Az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

a) arról, hogy a Szolgáltató mely adatait kezeli
b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

(2) Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik, akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattévő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

(3) Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha az e pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

3. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

(1) A 1. pont (3) bekezdés a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig kezeli. A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 1 (egy) évig kezeli:

a) az előfizetői állomás azonosítója;
b) az előfizető címét, állomása típusa;
c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
d) hívó és hívott előfizetői számok;
e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
g) a szolgáltatás dátuma;
h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

(2) A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

(3) Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők. Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

(4) Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

4. Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

(1) A szolgáltató
a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából
csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e

hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

5. Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

(1) A Szolgáltató által kezelt adatok az előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatását végzik,

b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,

d) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,

e) azoknak a szerveknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt adatok közül az előfizetői állomás száma, vagy egyéb azonosítója; az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok; a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(2) A Szolgáltató adatszolgáltatás céljából az Eht. 157.§. (2) bekezdés a)-k.) pontjában foglalt adatokat a szerződés megszűnését követő 1 (egy) évig, köteles megőrizni.

(3) Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket az átadott adatokkal kapcsolatban a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

6. Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizető adatokat egymásnak átadhatják:

a) az Eht. 158.§. alapján, a díjfizetési és egyéb szerződésből eredő kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;

b) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel;

c) az Eht. 150. §. alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából;

d) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

7. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítása

(1) A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

(2) A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó
   a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
   b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
   c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
   d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
   e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

(3) Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni.
   Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(5) Az adatállományból adatot igényelhet
   a) a távközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
   b) a 7.1. pont (1) bekezdésében írott szerv, illetve hatóság,
   c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

8. Előfizetői hívásadatok

(1) Az előfizető kérésére a szolgáltatónak – az adatkezelési szabályok figyelembe vételével – biztosítania kell, hogy az előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időt követő 1 évig. Ennek biztosítása az Előfizető ilyen tartalmú nyilatkozata alapján történik.

(2) A kimutatást (hívásrészletezőt) az előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az (1) bekezdésben meghatározott időn belül.

(3) A Szolgáltató a kimutatást csak az előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki.

(4) A kimutatás a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben tartalmazza azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot (így különösen nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét).

(5) A Szolgáltató ezúton felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy 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.

(6) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Az előfizető a hozzájárulás meglétéről köteles nyilatkozni annak érdekében, hogy a Szolgáltató részére a kimutatást biztosítsa.

(7) A Szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként" közzétett, a 226/2003. (XII.13.) Korm. rend. 5. §-ában meghatározott hívószámokat.

9. Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezelheti az előfizetőnek az Eht. 157.§. (2) bekezdésében meghatározott adatait. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek módosításáról tájékoztatja az előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

(2) A szolgáltató az előfizető adatait harmadik személynek csak az előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés(direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

(3) Az előfizető az Adatkezelési nyilatkozaton kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse,

hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési tájékoztatási, közvélemény-, vagy piackutatási célra.

(4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatás, közvélemény-, vagy piackutatási céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(5) Tilos közvetlen üzletszerzés, vagy tájékoztatás, közvélemény-, vagy piackutatás céljából olyan előfizető felé hívást kezdeményezni, célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen hívásközlést fogadni.

(6) Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény-, vagy piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

10. Rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások azonosítása

(1) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozóhatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

(2) Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak (Eht. 157.§. (5) bekezdés c) pont) részére hozzáférhetővé teszi.

11. Előfizetői címtár

(1) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

(2) A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

(3) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(4) Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
   a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
   b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra; üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-, vagy piackutatás céljára

(5) Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(6) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

(7) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

12. Adatbiztonság, Szolgáltató kötelezettségei

(1) Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

(2) Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

(3) A Szolgáltatónak az előfizető adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

(4) Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

(5) Az adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

(6) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus

hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(7) Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

(8) Szolgáltató a kezelt ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik azon elvhez, miszerint kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

(9) Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

13. Az előfizető kötelezettségei

(1) Az előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását haladéktalanul köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért és esetleges károkért az előfizetőt terheli minden felelősség.

(2) Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

(3) Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében.

14. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

(1) A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

- neve: dr. Seres Rita
- beosztása: jogász

- elérhetősége: rita.seres@vcc.live, 361/999-7400

(2) A belső adatvédelmi felelős:

a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
b) ellenőrzi a törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot.
e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást.

5. számú melléklet - Kiegészítő szolgáltatás: Nemzetközi virtuális hívószám és SMS szolgáltatás

Kiegészítő szolgáltatás: Nemzetközi virtuális hívószám

A VCC Live Hungary Kft. az Ügyfelei számára lehetővé teszi, hogy nemzetközi hívószámot igényeljenek.
Az igényelt telefonszámok véletlenszerűen kerülnek kiosztásra, ennek megfelelően nincs mód a telefonszámok szűrésére, egyedi kiválasztására. Az Ügyfél kizárólag az ország és az elérhető körzetszámok között jogosult választani.

A virtuális hívószám szolgáltatást Szolgáltató nem garantált, közvetített szolgáltatásként nyújtja, ennek megfelelően a Szolgáltató felelőssége kizárólag az igényelt hívószám nyújtására terjed ki, ennek megfelelően nem terheli felelősség a hívószám folyamatos és minden hálózatból történő hívhatóságáért.

Az Előfizető a virtuális hívószámra vonatkozó megrendelését e-mailben jogosult benyújtani a Szolgáltató felé, az ország, a körzetszám megjelölésével.
A szolgáltatás aktiválási ideje a megrendelés beérkezésétől számított 8 nap.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó díjakat az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó díjak megfizetésére az ÁSZF 8. pontjának rendelkezései az irányadóak.

Kiegészítő szolgáltatás: SMS szolgáltatás

Szolgáltató az Ügyfelei számára lehetővé teszi SMS küldését az Ügyfelek jelszóval és felhasználónévvel védett kezelőfelületéről.

Az Ügyfél által generált SMS-ek továbbítását a Szolgáltatóval kötött szerződés alapján a Seeme elnevezésű szolgáltatás keretében a Dream Interactiv Kft. (székhely: 1027 Budapest, Medve utca 24., Cg. 01-09-694287) végzi, melyre tekintettel a Szolgáltatót nem terheli felelősség az SMS-ek továbbításáért, továbbíthatóságáért.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó díjakat az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó díjak megfizetésére az ÁSZF 8. pontjának rendelkezései az irányadóak.

A Szolgáltató által az Egyenlegből történő levonásokról küldött értesítések („Egyenleg Értesítő") elkülöníthető módon tartalmazzák az SMS szolgáltatás díját.