

# **Általános Szerződési Feltételek távközlési szolgáltatások igénybevételére**

Verzió: 5.1

Készült: 2003. november

Utolsó módosítás dátuma: 2018.07.31.

Utolsó módosítás hatályos: 2018.09.01.

## 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 .....	7
2. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya.....	7
2.1 Az ÁSZF személyi hatálya .....	7
2.2 Az ÁSZF tárgyi hatálya .....	8
2.3 Az ÁSZF területi és időbeli hatálya .....	8
3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	8
3.1 Ajánlattétel.....	8
3.1.2 Az Előfizetői szerződés megkötése .....	9
3.1.3 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....	11
3.1.4 A szolgáltatás megkezdésének határideje.....	11
4. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....	11
5. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése és korlátozása .....	11
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei.....	11
5.1.1 Szünetelés jogszabályban meghatározott okból.....	12
5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból .....	12
5.1.3 Szünetelés az Előfizető érdekkörében felmerült okból .....	12
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozása .....	12
6. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői hibabejelentések, panaszok intézése .....	14
7. Kártérítés.....	14
8. Előfizetői szolgáltatások díja és kiegyenlítésük, díjszabás, számlázás.....	16
8.1. Prepaid fizetési mód .....	17
8.1.1. A díjfizetés módja.....	17
8.1.2. A számlázás módja .....	17
8.2 Postpaid fizetési mód.....	18
8.2.1 Igénybevétel feltétele .....	18

8.2.2 A díjfizetés módja.....	19
8.2.3 A számlázás módja .....	19
9. A szerződés időtartama .....	19
10. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei .....	20
10.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása .....	20
10.2. Az Előfizetői szerződés módosítása a felek közös megegyezése megállapodása alapján.....	23
10.2.1 Átírás .....	23
10.2.2 Előfizetői szám módosítása.....	23
11. Adatkezelés, adatbiztonság .....	24
12. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	24
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....	25
13.1 A Szerződés megszűnésének esetei .....	25
13.2 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről .....	26
13.3 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről .....	27
Mellékletek.....	29
1. számú melléklet - Szolgáltatások leírása.....	30
1. VCC Live Voice szolgáltatás leírása .....	30
2. számú melléklet - Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei.....	32
Felügyelet.....	32
Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton .....	32
Rendelkezésre állás .....	32
Sikertelen hívások .....	32
Sikeres hívások .....	32
Internet kapcsolat .....	33
Sikeres SMS-ek.....	33
Kapacitás, torlódás.....	33
A szolgáltatásban résztvevő eszközök .....	33
3. számú melléklet - Díjszabás.....	35
1. Alapdíjak .....	35
2. Percdíjak .....	35
Belföldi percdíjak.....	35
Nemzetközi percdíjak - Díjzónák.....	35

3. Hívószám díjak .....	40
Földrajzi szám .....	40
Zöld szám (0680) .....	41
Nemzetközi hívószám díjai .....	41
4. SMS szolgáltatás díja .....	42
Belföldi SMS díjak .....	42
Nemzetközi SMS díjak .....	42
Megjegyzések .....	42
4. számú melléklet - Tájékoztató az előfizetői és a felhasználói adatok kezeléséről .....	43
1. Fogalmak .....	43
2. Általános rendelkezések .....	44
2.1 Az adatkezelési alapelvek .....	44
2.2 Az érintett jogai .....	46
2.3 Az adatkezelés biztonsága .....	48
3. A távközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatkezelés .....	49
3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja, jogcíme és időtartama .....	49
3.2 Az érintett személyes adatainak átadása .....	50
3.3 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítása .....	52
3.4 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség .....	53
3.5 Forgalmi és számlázási adatok .....	54
3.6 Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra .....	55
3.7 Előfizetői címtár .....	56
3.8 Azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályai .....	56
5. számú melléklet - Kiegészítő szolgáltatás: Nemzetközi virtuális hívószám és SMS szolgáltatás .....	58
Kiegészítő szolgáltatás: Nemzetközi virtuális hívószám .....	58
Kiegészítő szolgáltatás: SMS szolgáltatás .....	58
6. számú melléklet - Ügyfélszolgálat .....	60
Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége .....	60
Ügyfélszolgálat telefonszámai .....	60
Ügyfélszolgálati email címe .....	60
Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelménye .....	60
Hibaelhárítás menete .....	60
7. számú melléklet: Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	62

1. Fogalmi meghatározások .....	62
2. A számhordozás szabályai .....	62
3. Kötbér.....	65
4. A számhordozás visszavonása.....	66

# 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.
- Cégjegyzékszám: 01-09-735941
- Adószáma: 13452696-2-43
- Bankszámlaszám: 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](mailto: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](mailto: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](http://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 hatálya

### 2.1 Az ÁSZF személyi hatálya

- (1) Jelen távközlési szolgáltatások igénybevételéről szóló ÁSZF (a továbbiakban: Távközlési ÁSZF) személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, és a Szolgáltatóval az általa nyújtott távközlési szolgáltatások igénybevétele során jogviszonyba kerülő üzleti előfizetőre (a továbbiakban: Előfizető).
- (2) Üzleti előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.
- (3) Amennyiben a kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérik, úgy ebben az esetben a jelen Távközlési ÁSZF hatálya nem vonatkozik rájuk. Ebben az esetben a kis és középvállalkozásokra az egyéni előfizetőkre irányadó általános szerződési feltétel vonatkozik.
- (4) Kis- és középvállalkozás minden olyan vállalkozás, amelynek (i) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és (ii) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.
- (5) A jelen Távközlési ÁSZF hatálya abban az esetben terjed ki a kis- és középvállalkozásokra, ha a kis- és középvállalkozások vonatkozásukban az

előfizetői szerződés megkötésekor nem kérik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását.

## 2.2 Az ÁSZF tárgyi hatálya

(1) Jelen Távközlési ÁSZF rendelkezései az alábbi szolgáltatásokra terjednek ki:

A) Helyhez kötött IP alapú telefonszolgáltatás: VCC Live Voice

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 Live Voice

a) SZJ 64.20.16.3 Aszinkron összeköttetés-mentes adathálózati szolgáltatás

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

## 2.3 Az ÁSZF területi és időbeli hatálya

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

(2) A Távközlési ÁSZF alapján a Szolgáltató Magyarország területén nyújtja a hírközlési szolgáltatást.

# 3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

## 3.1 Ajánlattétel

(1) Igénylő az a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a szolgáltatást üzleti előfizetőként igénybe kívánja venni. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás



nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

(2) Szolgáltató az igénybejelentések teljesíthetőségét haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az igénybejelentőt arról, hogy:

- a) az Igényt teljesíti és az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az előfizetői szerződés megkötésére.
- b) az Igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igény bejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 90 napot vagy
- c) az Igényt nem teljesíti.

(3) Az Előfizetői szolgáltatás igénylése esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, különösen az alábbi esetekben:

- ha az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben, bármilyen szolgáltatásból eredően, díjtartozása van,
- ha az igénylővel szemben számlatartozása miatt más távközlési Szolgáltató az igénylő szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- az igénylő számlatartozása miatt más távközlési Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- ha az igénylő más Szolgáltatót megtévesztett, és ezzel kárt okozott,
- amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződését egy éven belül díjtartozás miatt felmondta.
- az ajánlat műszakilag valamilyen oknál fogva nem megvalósítható vagy a szolgáltatásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak.

### 3.1.2 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 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) Az Egyedi Előfizetői szerződések megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok:
- a) az Előfizető neve, székhelye,
  - b) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám.
  - c) Az Előfizető napközbeni elérhetősége (értesítési cím, mobil telefonszám, egyéb telefonszám)
  - d) Kapcsolattartók adatai
  - e) Számlázási cím
- (3) 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.
- (4) Az Előfizető Szerződés a Felek között írásban jön létre.
- (5) Az Előfizető nevében az 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 cégkivonatát, valamint a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát. A Szolgáltató a fentiekől eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselet jogáról más megbízható módon már meggyőződött.
- (6) A Szolgáltató képviselője által aláírt és minden oldalon szignózott Egyedi Előfizetői Szerződés 2 (kettő) eredeti példányát Szolgáltató postai úton vagy – Előfizető kérésére – egy eredeti példány (kinyomtatott, aláírt, színes és olvasható) scannelt másolatát elektronikus úton megküldi Előfizető részére.

Előfizető a Szolgáltatótól postai úton megérkezett Egyedi Előfizetői Szerződés 1 (egy) eredeti - Előfizető képviselője által - aláírt példányát Szolgáltató levelezési címére postai úton köteles visszaküldeni. Elektronikusan megküldött szerződés esetén a kinyomtatott, aláírt, színesen és olvashatóan scannelt Egyedi Előfizetői Szerződést Előfizető a [legal@vcc.live](mailto:legal@vcc.live) címre köteles visszaküldeni.

- (7) Az Előfizetői Szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató számára történő kézbesítés napján lép hatályba. Az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. Határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltató az értesítésben a határozott időtartam lejártának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

### 3.1.3 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

- (1) A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

### 3.1.4 A szolgáltatás megkezdésének határideje

- (1) A Szolgáltató legkésőbb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a Felek által az Előfizető szerződésben megállapodott későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

## 4. 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
- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
  - vis maior miatt történt,
  - az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
  - az Előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

## 5. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése és korlátozása

### 5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei

- (1) 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.

### 5.1.1 Szünetelés jogszabályban meghatározott okból

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

### 5.1.2 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 a díjfizetés módjától függően visszatéríti Előfizető részére vagy jóváírja az Előfizető 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.

### 5.1.3 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.

## 5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

- (1) Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:
- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
  - az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti ill. a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja.
  - 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:
- az előfizető hívhatóságát kizárólag földrajzi szám esetén,
  - a segélykérő hívások továbbítását,
  - a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
  - 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.

## 6. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői hibabejelentések, panaszok intézése

- (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.
- (2) Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét, a Szolgáltató felé történő bejelentés tartalmi követelményeit és a bejelentés kezelésének folyamatát jelen Szerződés 6. számú melléklete tartalmazza.
- (3) Előfizető a számla összegét a számlában feltüntetett fizetési határidőben kifogásolhatja meg.
- (4) 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.
- (5) 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.
- (6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget 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.

## 7. Kártérítés

- (1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles

megtériteni, 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 felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed. Ha az Előfizető a Szolgáltatáson vagy hálózaton keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.
- (4) A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az Távközlési ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek.
- (5) 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.
- (6) 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

- (7) 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.
- (8) Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, és kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni és bizonyítani a vagyonában okozott kár mértékét.  
A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.
- (9) Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

## 8. Előfizetői szolgáltatások díja és kiegyenlítésük, díjszabás, számlázás

- (1) Előfizetőnek lehetősége van a szerződéskötést megelőzően kiválasztani, hogy a szolgáltatás igénybevétele előtt (a továbbiakban: Prepaid fizetés), vagy a szolgáltatás igénybevétele után (a továbbiakban: Postpaid fizetés), havi elszámolás alapján kívánja a szolgáltatásért fizetendő díjakat kiegyenlíteni. A választott fizetési módot a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítik.
- (2) A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat (közvetített szolgáltatás) is, amelyeket Szolgáltató változatlan formában továbbértékesít Előfizető részére.



Ebben az esetben Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlán feltünteti, hogy közvetített szolgáltatást tartalmaz.

## 8.1. Prepaid fizetési mód

### 8.1.1. A díjfizetés módja

- (1) Az Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatásokért fizetendő Díjat a Szolgáltató bankszámlájára történő banki átutalással fizeti meg a Szolgáltatás igénybevétele előtt. A Szolgáltató az Előfizető által megfizetett összeget az Előfizető egyenlegén írja jóvá és tartja nyilván (a továbbiakban: Egyenleg). A Szolgáltató az első esedékes díjról minden esetben Díjbekérőt küld Előfizető részére, amely az Előfizetői Szerződés mellékletét képezi. A Díjbekérő alapján az Előfizető elvégezheti a Díjbekérőn szereplő adatok szerint a banki utalást. A későbbi díjakról a Szolgáltató csak az Előfizető kérésére küld ki Díjbekérőt.
- (2) Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírástól számított 1 (egy) munkanapon belül Szolgáltató az összeget jóváírja Előfizető Egyenlegén.
- (3) Az Egyenlegre feltöltött összeg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg azzal, hogy a feltöltés összege nem lehet kevesebb 10.000 HUF-nál. (a továbbiakban „Minimális Feltöltés Összege”).
- (4) Az Előfizető addig jogosult a Szolgáltatások igénybevételére, ameddig az Egyenlege fedezi az igénybe venni kívánt szolgáltatásokért fizetendő díjakat. Előfizető az összeg Egyenlegen történő jóváírásától kezdődően jogosult a Szolgáltatás igénybevételére.

### 8.1.2. A számlázás módja

- (1) A Szolgáltató az átutalt összegről előlegrszámlát állít ki, amelyet postai úton megküld az Előfizető részére.
- (2) Szolgáltató napi rendszerességgel levonja az adott napon esedékessé vált egyszeri vagy rendszeres díjakat, amelyről emailben értesítést küld az Előfizetőnek.
- (3) Az Előfizető az Egyenlegét (feltöltéseket és levonásokat) a Szolgáltató felhasználónévvel és jelszóval védett, a rendszer erre kialakított felületén bármikor megtekintheti.

- (4) Tárgyhót követő hónap 10. napjáig 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 HUF végösszegű számlát állít ki, a fennmaradt összeg pedig a tárgyhót követő időszakban szabadon felhasználható, Szolgáltatás igénybevétele céljából. Amennyiben a korábbi feltöltések összege nem fedezi a díjat, Előfizető köteles a kiállított számla összegét 8 napon belül kiegyenlíteni. Szolgáltató Előfizető kimenő hívásait a számla kiegyenlítéséig korlátozhatja.
- (6) Előfizető által bejelentett számlázási reklamációt Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja. Amennyiben hibás – a szerződés szerint nem megfelelő vagy nem levonható – összeg kerül levonásra, vagy valamilyen tétel nem kerül levonásra, Szolgáltató az adott napon vagy napokon történő levonásokat inaktíválja és az adott időszakot újraszámolja. Szolgáltató Előfizetőt emailben értesíti a kivizsgálás eredményéről. Előfizető a VCC Live kliensben visszamenőleg megtekintheti a hibás, valamint a már helyesen levont összegeket is.

## 8.2 Postpaid fizetési mód

### 8.2.1 Igénybevétel feltétele

- (1) Amennyiben Előfizető postpaid fizetési móddal szerződik Szolgáltatóval, Előfizető köteles az előzetes becslés alapján kiszámított 3 havi óvadékot (kauciót) átutalni Szolgáltató bankszámlájára a Szerződés aláírását követő 3 munkanapon belül. Az óvadékot Szolgáltató abban az esetben használhatja fel, amennyiben Előfizető nem fizeti meg a számlán feltüntetett határidőben a tartozását és a számlát nem kifogásolta meg.
- (2) Az óvadék összege naptári negyedévente, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása esetén felülvizsgálatra kerül, és az előző 3 hónap átlaga alapján kerül kiszámításra. Amennyiben az így kiszámított igénybe vett szolgáltatás (forgalom) átlaga vagy az Előfizető előzetes becslése és a befizetett óvadék között minimum 20 %-os eltérés mutatkozik, azaz az igénybe vett szolgáltatás mértéke meghaladja az óvadékot, Előfizető köteles a különbözetet Szolgáltató bankszámlájára 15 napon belül átutalni, illetve amennyiben az igénybe vett szolgáltatás átlaga alapján a Szolgáltatót megillető díj kevesebb a befizetett óvadéknál, akkor Szolgáltató a különbözetet Előfizető kérésére 15 napon belül visszautalja.

- (3) Az óvadék esetleges korábbi díjtartozásokkal és az utolsó havi havidíjjal csökkentett összegét Szolgáltató a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszautalja Előfizető bankszámlájára.

### 8.2.2 A díjfizetés módja

- (1) Az Előfizető a Díjat a Szolgáltatás igénybevételét követően utólag, havi elszámolás keretében egyenlíti ki.

### 8.2.3 A számlázás módja

- (1) Szolgáltató az esedékes díjakról havonta, 8 napos fizetési határidővel számlát állít ki és azt az Előfizető részére postai úton megküldi.
- (2) Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számla ellenértékét a számlán található határidő lejártáig átutalás útján megfizetni.
- (3) Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában feltüntetett fizetési határidőben kifogásolhatja meg.

## 9. A szerződés időtartama

- (1) Az Előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.
- (2) 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.
- (3) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.
- (4) Legrövidebb szerződési időszak az egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

## 10. 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 Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása nincs.

### 10.1. 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, így különösen az olyan költség - az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül az Előfizetői szolgáltatás díjába ; továbbá
- c) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
  - I. az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
  - II. 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 cb.) pontja szerinti esetek:

- harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedés, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába
- fogyasztói árszínvonal legalább 0,1 %-os változása esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díjának naptári évenként

legfeljebb egyszeri módosítására, amelynek módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

- (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 díjára, igénybevételeinek 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.
- (6) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 45 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) A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

(10) 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) olyan Szolgáltatások, kiegészítő szolgáltatások, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az Előfizető egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;
- c) a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételeinek megváltozása;
- d) a Szolgáltató üzletpolitikájának megváltoztatására irányuló határozott szándéka
- e) a Szolgáltatás nyújtására irányadó jogszabályok megváltoznak;
- f) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen ha az a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja;
- g) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- h) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- i) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:
  - I. a végberendezések, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást;
  - II. a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;

- III. a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
- j) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

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

## 10.2. Az Előfizetői szerződés módosítása a felek közös megegyezése megállapodása alapján

(1) Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását a Felek bármelyike kezdeményezheti.

### 10.2.1 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.

(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.

### 10.2.2 Előfizetői szám módosítása

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

- (2) Az Előfizetőhöz rendelt előfizetői számot a Szolgáltató megváltoztathatja, amennyiben:
- az Előfizető kéri,
  - a módosítást jogszabály írja elő vagy
  - a változtatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen és ennek szükségességét a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság igazolta.
- Az előfizetői szám megváltoztatása díjmentes.

- (3) Szolgáltató a (2) 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

- (4) Az Előfizető a Szolgáltatótól kérheti az előfizetői számának megváltoztatását. A Szolgáltató 15 napon belül új előfizetői számot oszt ki az előfizető 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.

## 11. Adatkezelés, adatbiztonság

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

## 12. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

- (1) Szerződő felek jogvita esetére, 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.



## 13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

### 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 helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha Előfizető egyoldalúan - vagy Előfizető és Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban Szolgáltató három alkalommal köteles Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(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 az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- (6) A Szerződés felmondása akkor hatályos, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy levélben kikézbekítették a másik Félhez. A tértivevénnyel feladott figyelmeztető és felmondó leveleket kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az kétszer „nem kereste” „címezett 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 semmilyen 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 azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.  
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 az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani.
- (6) Amennyiben Előfizető Egyenlege a 8.2 pontban meghatározott Minimális Feltöltés Összeg alá csökken, és Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítésének hozzáférhetővé válását követő 15 napon belül küldött második értesítés elküldését követő 15 napon a Minimális feltöltési összeggel nem tölti fel Egyenlegét, úgy Szolgáltató jogosult 30 napos felmondási idővel felmondani az Előfizetői Szerződést.
- (7) Szolgáltató nem gyakorolhatja az (5)-(6) bekezdésben foglalt felmondási jogát abban az esetben, ha:
- a) a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000,- Ft-ot, vagy
  - b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.
- (8) 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 előfizetői és a felhasználói adatok kezeléséről
5. számú melléklet - Díjzónák
6. számú melléklet - Ügyfélszolgálat
7. számú melléklet - Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

# 1. számú melléklet - Szolgáltatások leírása

## 1. VCC Live Voice 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.: VCC Live, 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 csatornákhöz 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 képező előfizetés

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevevőinek belső, külön kérésre publikus (PSTN hálózatból elérhető) hívószámot 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 képező 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 végződött 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 szolgáltató 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 helységeken 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

Díjzóna	Zóna ár (HUF)
Díjzóna 1	6,5
Díjzóna 2	9,5
Díjzóna 3	20,5
Díjzóna 4	29,5
Díjzóna 5	39,5
Díjzóna 6	53,5
Díjzóna 7	65,5
Díjzóna 8	89,5
Díjzóna 9	127,5
Díjzóna 10	156,5

Díjzóna 11	227,5
Díjzóna 12	417,5
Díjzóna 13	4010,5
Díjzóna 14	200

### 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 territories, Other satellites

**Díjzóna 14**

Nem EGT országból EGT országba irányuló hívás esetén - "A" szám alapján

Austria - mobil, Belgium - mobil, Bulgaria - mobil, Croatia - mobil, Republic of Cyprus - mobil, Czech Republic - mobil, Denmark - mobil, Estonia - mobil, Finland - mobil, France - mobil, Germany - mobil, Greece - mobil, Hungary - mobil, Ireland - mobil, Italy - mobil, Latvia - mobil, Lithuania - mobil, Luxembourg - mobil, Malta - mobil, Netherlands - mobil, Poland - mobil, Portugal - mobil, Romania - mobil, Slovakia - mobil, Slovenia - mobil, Spain - mobil, Sweden - mobil, UK - mobil

### 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

### Zöld szám (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 el 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 adatok kezeléséről

Szolgáltató az előfizetői szerződés, valamint az erre irányadó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítése érdekében olyan adatokat is kezelhet, amelyek természetes személyekkel kapcsolatba hozhatók, és amely által egy adott természetes személy (érintett) közvetve vagy közvetlenül azonosíthatóvá válik, illetve amely az érintettre vonatkozó következtetést tartalmaz (személyes adat). Bár a személyes adatok kizárólag természetes személyekre vonatkoznak, a Szolgáltató, döntése szerint jogosult arra, hogy a jelen Tájékoztatóban foglalt szabályokat egyéb, nem személyes adatok tekintetében is alkalmazza, így különösen, hogy az adatbiztonsági előírásokat és az adatkezelésről szóló tájékoztatásra vonatkozó szabályokat ezen adatok tekintetében is érvényesítse.

### 1. Fogalmak

- a) **személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
- b) **érintett:** bármely meghatározott, a személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy (ember);
- c) **adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen az adatok gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, pontosítása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, törlése és megsemmisítése;
- d) **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját és eszközeit meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.
- e) **adatfeldolgozó:** az adatkezelővel szerződéses jogviszonyban álló természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – adatkezelő nevében az adatok kezelését végzi;

- f) **hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;
- g) **adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
- h) **adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
- i) **harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;
- j) **nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
- k) **adatvédelmi incidens:** a Szolgáltatónál alkalmazott szervezési és technikai intézkedések révén megteremtett adatbiztonság olyan sérülése, mely a kezelt személyes adatok szándékos, gondatlan, vagy véletlen és jogellenes megsemmisülését, elvesztését, megváltoztatását, közlését, nyilvánosságra hozatalát, vagy az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, általánosságban az adatok jogellenes kezelését eredményezi;
- l) **felügyeleti hatóság:** a GDPR 51. cikke alapján tagállamonként létrehozott, a GDPR alkalmazásának ellenőrzéséért felelős független közhatalmi szerv ([http://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index_en.htm)).

## 2. Általános rendelkezések

### 2.1 Az adatkezelési alapelvek

- (1) Az adatok kezelését **jogszerűen** és **tisztességesen**, valamint az érintett számára **átlátható módon** kell végezni.
- (2) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához **elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas**. A személyes adat csak a **cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető**.
- (3) Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának.
- (4) A Szolgáltató a személyes adatokat kizárólag a GDPR 6. cikk (1) bekezdésében meghatározott esetekben kezeli.
- (5) A Szolgáltató egyes adatkezelési tevékenységek elvégzésével adatfeldolgozót bízhat meg, melyhez az érintett hozzájárulása nem szükséges. A Szolgáltató

ugyanakkor az érintetteknek szóló tájékoztatóban közli az adatfeldolgozó személyére vonatkozó információkat, megjelölve az adatfeldolgozó által elvégzendő adatkezelési műveletet is.

(6) Az érintettet az adatfelvétel előtt – egyértelműen és részletesen – tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen:

- az adatkezelő és- ha van ilyen- az adatkezelő képviselőjének kiléte és elérhetősége,
- az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei
- az adatkezelés céljáról és jogalapjáról
- amennyiben az adatkezelés a Társaság vagy harmadik fél jogos érdekében (GDPR 6. cikk (1) bek. f.) pont) alapul, akkor ezen érdekek ismertetése,
- amennyiben van ilyen, a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái
- adott esetben annak ténye, hogy a Társaság harmadik ország vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, a Bizottság megfelelőségi határozatának megléte vagy hiánya, valamint a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése
- az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogairól (hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság)
- arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint, hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása
- az adattárolás időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól.
- az érintettet megillető jogorvoslati lehetőségekről.

(7) Amennyiben a Szolgáltató a személyes adatokat nem az érintettől szerzi meg, az alábbi információkat bocsátja az érintett rendelkezésére:

- az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- az érintett személyes adatok kategóriái;
- a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- adott esetben annak ténye, hogy a Társaság harmadik ország vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, a

Bizottság megfelelési határozatának megléte vagy hiánya, valamint a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogairól (hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság)

- az adattárolás időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól.
- az érintettet megillető jogorvoslati lehetőségekről
- a személyes adatok forrásáról és adott esetben arról, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e.

(8) Szolgáltató az érintett tájékoztatására vonatkozó kötelezettségének a jelen Tájékoztatóban tesz eleget.

## 2.2 Az érintett jogai

(1) A Szolgáltató köteles **törölni** a kezelt személyes adatot, ha

- a) az érintett azt kéri, illetőleg hozzájárulását visszavonja, kivéve, ha a GDPR az adatok további kezelését lehetővé teszi;
- b) az adatkezelés célja megszűnt;
- c) az érintett tiltakozik a Szolgáltató érdekén alapuló adatkezelés ellen, kivéve, ha a Szolgáltató képes közérthetően bizonyítani az érintett számára az adatkezelés jogosságát;
- d) a személyes adatokat a Szolgáltató jogellenesen kezelte;
- e) a személyes adatokat a Szolgáltatóra, mint adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték, ideértve azt az esetet is, ha az adatkezelésre meghatározott időtartam eltelt.

(2) A Szolgáltató **korlátozza** a személyes adatok kezelését, ha

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, mikor is a korlátozás a pontosításhoz szükséges időtartamra vonatkozik;
- b) az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi adatainak törlését és kéri a felhasználás korlátozását;
- c) az adatkezelési cél megszűnt, de az érintett kéri adatainak kezelését jogi igénye érvényesítéséhez;
- d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen.

(3) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül **helyesbítse** a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. A Szolgáltató az

érintett külön kérése nélkül is köteles pontosítani, javítani az általa helytelenül kezelt adatot.

- (4) Az érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e („**hozzáférési jog**”). A Szolgáltató az érintett kérésére külön tájékoztatást nyújt az adatkezelés céljai, az adatok kategóriái, a továbbítással érintett címzettek, az adatkezelés időtartama, az érintetti jogok gyakorlása, a felügyeleti hatóságnál történő panasztétel, az adatok forrása tekintetében. A Szolgáltató általánosságban köteles teljeskörű és közérthető tájékoztatást nyújtani az érintett részére az adatkezeléssel összefüggő lényeges körülményekről. Ha az érintett kéri, a Szolgáltató a személyes adatok másolatát rendelkezésére bocsátja.
- (5) Az érintett jogosult arra, hogy bármikor **tiltakozzon** személyes adatainak kezelése ellen, ha a Szolgáltató által folytatott adatkezelés a Szolgáltató jogos érdekén alapul. Tiltakozás esetén a Szolgáltató kizárólag akkor kezelheti tovább az érintett adatait, ha bizonyítja, hogy jogos érdeke elsőbbséget élvez az érintett érdekeivel szemben.
- (6) A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül **tájékoztatja** az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről, kért információkról. A tájékoztatást az érintett által kért módon, illetve elektronikusan is meg lehet adni.
- (7) Ha a Szolgáltató nem teljesíti a kérelemben foglaltakat, legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a panasztétel, illetve a bírósági jogorvoslat lehetőségéről, a kérelem megtagadásának jogi és ténybeli indokairól.
- (8) Ha a kérelmet benyújtó személy kiléte kétséges, a Szolgáltató az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges további információkat kérhet. A Szolgáltató a kiegészítő tájékoztatásra felhívó levelét a kérelem beérkezését követő 5 napon belül megküldi.
- (9) A Szolgáltató az érintetti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás és intézkedés tekintetében külön díjazást főszabály szerint nem számít fel, kizárólag abban a kivételes esetben, ha a kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy az érintett az adatokról többszöri másolatot kér és a kérelem teljesítése különösen jelentős adminisztratív költséggel jár.

## 2.3 Az adatkezelés biztonsága

- (1) A Szolgáltatónak az érintett adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen.
- (2) Szolgáltató a kezelt személyes adatokat 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.
- (3) A Szolgáltató a hatályos adatvédelmi szabályok, valamint a személyes adatok védelme érdekében a tőle elvárható legnagyobb gondossággal jár el, ennek megfelelően ISO 22301 és ISO 27001 szabvány szerinti integrált irányítási rendszer alapján irányítja, fejleszti, üzemelteti és kezeli informatikai rendszereit, ennek során magas rendelkezésre állású hardver és szoftver-technológiákat alkalmaz, és azok e vonatkozású jellemzőit rendszeresen felülvizsgálja, amennyiben szükséges fejleszti, frissíti vagy cseréli azokat. A Szolgáltató által megszerzett nemzetközi iparági szabvány szerinti és a hatályos jogszabályoknak megfelelő tanúsítványok jelen szerződés kapcsolódó dokumentumai között található meg.
- (4) Szolgáltató betart minden alkalmazandó PCI DSS követelményt abban a rendszerben, amelyben Szolgáltató az Előfizető ügyfeleinek kártyaadatához hozzáfér, vagy azokat kezeli (tárolja, feldolgozza, továbbítja), és biztosítja ezen adatok mindenkori védelmét.
- (5) Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető számára a VCC Live Szolgáltatás keretében létrehozott Felhasználói Felület adatforgalmát a mindenkor elérhető, a technika aktuális állásának megfelelő titkosítással védi. Szolgáltató ennek megfelelően titkosított adat kapcsolatot biztosít a szerver és az Előfizető között, a szerverek üzemeltetése során elvárható gondossággal jár 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) Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében.

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

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

- (8) A Szolgáltató az **adatvédelmi incidenst** indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető adatfeldolgozójaként kezeli az érintett személyes adatát, az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az Előfizetőnek, mint adatkezelőnek.

- (9) A Szolgáltató nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

## 3. A távközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatkezelés

### 3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja, jogcíme és időtartama

A kezelt adatok köre	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
Kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, e-mail címe	Az előfizetői szerződés teljesítésének elősegítése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése.	Az előfizető és a Szolgáltató jogos érdeke alapján GDPR 6. cikk (1) bek. f.) pont	Az érintett személy kapcsolattartói státuszának megszűnésétől számított 5 (öt) évig. Ha az érintett személy kapcsolattartói státusza az előfizetői szerződés megszűnéséig fennáll, akkor az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 5 (öt) évig.
Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója és az állomás típusa; A hívó és a hívott előfizetői számok; A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama	a.) Az előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése  b.) Hatósági adatszolgáltatás	a.) Törvényen alapuló adatkezelés GDPR 6. cikk (1) bek. c.) pont  b.) Jogi kötelezettség teljesítése GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c.) pont	a.) Az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig, azaz a szerződés megszűnését követő 1 (egy) évig  b.) Az érintett követelés elévüléséig
A hibabejelentéssel és a hibaelhárítással kapcsolatos adatok, elektronikus úton rögzített hibabejelentés (a hangfelvétel kivételével)	A hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredmények és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethető módon történő rögzítése	Törvényi kötelezettség GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c.) pont	A rögzítéstől számított 1 (egy) év
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről készített hangfelvétel	Az előfizetői panaszok, és az azok alapján tett intézkedések visszakövethető módon történő rögzítése	Jogszabályi kötelezettség GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c.) pont	A rögzítéstől számított 2 (kettő) év

### 3.2 Az érintett személyes adatainak átadása

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

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

- (2) A Szolgáltató által kezelt személyes adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, az 1 (egy) éves adatmegőrzési időn belül 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 (Eht. 157. § (9) bek. a. pont)
  - b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) bek. b. pont),
  - c) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. § (9) bek. c. pont),
  - d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) bek. d. pont);
  - e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak (Eht. 157. § (9) bek. e. pont)
- (3) A bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak átadható az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.
- (4) A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.
- (5) A Szolgáltató - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra

kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

- (6) A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak átadható az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.
- (7) Az átadott adatokkal kapcsolatban a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli a fentiek szerinti adatokat átvevőket.

### 3.3 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítása

- (1) Az 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) az egyetemes hírközlési szolgáltató megtagadta az előfizetői szerződés megkötését, mert
    - egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
    - korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
  - b) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

- c) 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
- d) 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) 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 távközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
  - a 3. pont (2)-(10) bekezdésében írott szervek, illetve hatóságok,
  - bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
- (6) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

### **3.4 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség**

- (1) A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevitelével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:
- a) Üzleti Előfizető esetén cégjegyzékszám és pénzforgalmi számlaszáma;

- b) az Előfizetői, felhasználói végberendezés, vagy Előfizetői hozzáférési pont hívószáma, vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy a Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- e) a szolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes Előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- f) a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
- g) az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- h) az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám) (Eht. 159/A. § (1)).

(2) A Szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a-c) pontja szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-h.) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig őrzi meg.

(3) A jelen pont szerinti megőrzési kötelezettség kiterjed a sikertelen hívások során előállított, vagy kezelt adatokra is, melyek megőrzési ideje az adatok keletkezését követő fél év. (Eht. 159/A. § (3))

(4) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az (1) bekezdés szerint tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszereőségéért felelős.

### 3.5 Forgalmi és számlázási adatok

(1) A Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

- (2) A Szolgáltató ezúton felhívja az Előfizető figyelmét, hogy amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.
- (3) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.
- (4) A Szolgáltató az előzőek szerinti kimutatásban az Előfizető kérésére sem adhatja meg a Hatóság által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon
  - a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására;
  - b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak);
  - c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

### 3.6 Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

- (1) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.
- (2) Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.
- (3) Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

### 3.7 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;
  - c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.
- (5) A Szolgáltató az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson 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) A Szolgáltató technikai megoldásokkal biztosítja 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 a Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

### 3.8 Azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályai

- (1) A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető írásbeli kérelme alapján



- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
  - b) a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
  - c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
  - d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;
  - e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.
- (2) Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.
- (3) 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 a 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. A hatóságokkal történő közreműködés keretében, ezen eljárásban a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az Előfizető olyan hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén előbbiekben meghatározott bűncselekmény alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja, és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.
- (4) Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezessen, hogy a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely:
- a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
  - b) annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

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

### Kiegészítő szolgáltatás: Nemzetközi virtuális hívószám

A VCC Live Hungary Kft. az Előfizetői számára lehetővé teszi, hogy nemzetközi hívószámot igényeljenek.

Az igényelt telefonszámok véletlenszerűen kerülnek kiosztásra, ennek megfelelően nincs mód a telefonszámok szűrésére, egyedi kiválasztására. Az Előfizető 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 hálózathoz 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 Előfizetői számára lehetővé teszi SMS küldését az Előfizetők jelszóval és felhasználónévvel védett kezelőfelületéről.

Az Előfizető által generált SMS-ek továbbítását a Szolgáltatóval kötött szerződés alapján a Seeme elnevezésű szolgáltatás keretében a Dream Interactive 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.

## 6. számú melléklet - Ügyfélszolgálat

### Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

Előfizető a VCC Live Voice Szolgáltatás működésével kapcsolatos hibát munkanapokon Közép-Európai idő szerint 7-20 óráig, munkaszüneti napokon 9-20 óráig telefonon, emailben, angol, német, lengyel vagy magyar nyelven, vagy egyéb a Szolgáltató által biztosított elektronikus hibabejelentő felületen jelezheti.

### Ügyfélszolgálat telefonszámjai:

- Magyarország: +36 1 9996400
- Angol ügyfélszolgálat: +44 2086 380169
- Román ügyfélszolgálat: +40 317 106167
- Német ügyfélszolgálat: + 49 8999 953463
  - Lengyel ügyfélszolgálat: +48 123 950 886

### Ügyfélszolgálati email címe: support@vcc.live

### Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelménye:

- customer(ek)
- projekt(ek)
- felhasználó(k)
- hiba felmerülésének időpontja
- hiba gyakorisága
- hívott vagy hívó telefonszám
- email cím vagy egyéb azonosító (pl.: név, id)
- felület megnevezése
- hiba részletes leírása

### Hibaelhárítás menete

Szolgáltató a hibaelhárítást munkanapokon 8:00-tól 17:00-ig végzi. Hibabejelentés esetén Szolgáltató munkaidőben a bejelentéstől számított 4 munkaórán belül, munkaidőn túl, következő nap 12 óráig visszajelez a hiba feltételezhető okáról, a hibajavítás

megkezdésének és a hiba elhárításának várható időpontjáról, vagy további információkat kér a hiba azonosítása, reprodukálása vagy javítása érdekében.

## 7. számú melléklet: Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

### 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;

### 2. A számhordozás szabályai

- (1) A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok
  - a) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv.,

- b) 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 kérő 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 perctig 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 képviselőjében 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 elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percg 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.

### 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.

## 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.