

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

VIPTÉL Kft. - üzleti előfizetők részére nyújtott telefonszolgáltatásra

Hatálybalépés időpontja: 2026. Május 1.

Szolgáltató neve	VIPTÉL Kft.
Székhely	6721 Szeged, Felső Tisza-part 19-20.
Cégjegyzékszám	06-09-018745
Adószám	23903708-2-06
Telefon	+36 62 202 003
E-mail / honlap	info@viptel.hu / www.viptel.hu

Megjegyzés: Jelen ÁSZF kizárólag jogi személy üzleti előfizetőkre, mint végfelhasználókra vonatkozik. A szolgáltatás továbbértékesítése, viszontszolgáltatói vagy wholesale célú igénybevétele - eltérő egyedi írásbeli megállapodás hiányában - kizárt.

1. Általános adatok, elérhetőség.....	3
2. Általános szerződési feltételek.....	3
2.1. Az ÁSZF célja és hatálya	3
2.2. A szerződés dokumentumai	3
2.3. Jogszabályi háttér és rövidítések	3
2.4. Az ÁSZF elérhetősége	3
2.5. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérő szabályok	4
2.6. Az Előfizető nyilatkozatai.....	4
3. A Szolgáltatás	4
4. Előfizetői szerződés létrejötte	5
5. Díjazás és számlázás	6
6. Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés	6
7. Hatósági felügyelet.....	7
8. Irányadó jog és joghatóság.....	8
9. A szerződés megszűnése	8
10. A Felek felelőssége.....	9
11. A Szolgáltatás szüneteltetése és korlátozása.....	10
12. A Szolgáltatás minősége.....	11
13. Adatkezelés és kiberbiztonság.....	12
14. Nyelv	12
15. Módosítás.....	13
16. Vis maior	13
1. számú melléklet - Díjszabás	14
Kiegészítő fogalommagyarázat és értelmező rendelkezések.....	15

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve: VIPTTEL Kft. A továbbiakban: „Szolgáltató”.

1.2. A Szolgáltató székhelye: 6721 Szeged, Felső Tisza-part 19-20.

1.3. A Szolgáltató cégjegyzékszám: 06-09-018745.

1.4. A Szolgáltató adószám: 23903708-2-06.

1.5. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei: telefon: +36 62 202 003; e-mail: info@viptel.hu; honlap: www.viptel.hu.

1.6. Az ügyfélszolgálat telefonon munkanapokon érhető el, elektronikus úton a bejelentések fogadása folyamatos. A hibabejelentések elektronikus úton a nap 24 órájában megtehetők.

1.7. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati tevékenységét azonos elérhetőségi körön keresztül biztosítja. A bejelentések nyilvántartása és visszakereshetősége a jelen ÁSZF szerinti módon történik.

1.8. A jelen ÁSZF, továbbá a Szolgáltató által közzétett egyéb kapcsolódó tájékoztatások a Szolgáltató honlapján érhetők el.

2. Általános szerződési feltételek

2.1. Az ÁSZF célja és hatálya

2.1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott VoIP alapú, nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás üzleti előfizetők általi igénybevételének részletes feltételeit határozzák meg.

2.1.2. Jelen ÁSZF kizárólag jogi személy üzleti előfizetőkre, illetve jogi személyiséggel rendelkező szervezetekre terjed ki, amelyek a szolgáltatást gazdasági, üzleti vagy intézményi tevékenységük körében veszik igénybe.

2.1.3. A szolgáltatás kizárólag végfelhasználói jelleggel vehető igénybe. A szolgáltatás viszontértékesítése, hálózati továbbadása, reseller, wholesale vagy más szolgáltatói célú felhasználása - eltérő írásbeli megállapodás hiányában - tilos.

2.2. A szerződés dokumentumai

2.2.1. Az előfizetői szerződés az alábbi dokumentumokból áll: a) jelen ÁSZF; b) az Egyedi Előfizetői Szerződés; c) az 1. számú mellékletként közzétett Díjszabás; d) az egyedi megállapodásban kifejezetten hivatkozott további dokumentumok.

2.2.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés és jelen ÁSZF közötti eltérés esetén - amennyiben az eltérés jogszabályba nem ütközik - az Egyedi Előfizetői Szerződés rendelkezései irányadók.

2.3. Jogszabályi háttér és rövidítések

2.3.1. Jelen ÁSZF különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet, a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének követelményeiről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet figyelembevételével készült.

2.4. Az ÁSZF elérhetősége

2.4.1. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-et a honlapján közzéteszi, és kérésre elektronikus levélben az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.5. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérő szabályok

2.5.1. A Felek rögzítik, hogy az Eszr. 4. §-a alapján az előfizetői szerződésre vonatkozó több rendelkezéstől egyező akarattal eltérnek, a kötelezően alkalmazandó szabályok sérelme nélkül.

2.5.2. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségét - amennyiben azt jogszabály vagy jelen ÁSZF eltérést engedő módon lehetővé teszi - nem automatikusan, hanem az Előfizető írásban bejelentett, megalapozott igénye alapján teljesíti.

2.5.3. A felek megállapodnak abban, hogy a hivatalos értesítések elsődleges módja az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített kapcsolattartási e-mail címre küldött elektronikus értesítés.

2.5.4. A szerződés határozatlan időre jön létre. A szerződéshez nem kapcsolódik hűségidő, minimum forgalom vagy kötelező minimum igénybevételi idő.

2.5.5. Az Előfizető jogosult a szerződést azonnali hatállyal, indokolás nélkül felmondani, a jelen ÁSZF 9. fejezete szerinti elszámolási és technikai lezárási szabályok mellett.

2.5.6. A Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető súlyos szerződésszegést követ el, illetve a szolgáltatást jogellenes, hálózatot veszélyeztető vagy csalárd célra használja.

2.5.7. A Szolgáltató - üzleti előfizetői jogviszonyra tekintettel - a papíralapú ügyintézés helyett elektronikus ügyintézészt biztosíthat és alkalmazhat.

2.5.8. A papíralapú számla kibocsátása nem kötelező; a Szolgáltató jogosult a számlát elektronikus úton megküldeni.

2.5.9. A díjreklamáció előterjesztése a számla fizetési határidejét önmagában nem halasztja el, kivéve, ha a Szolgáltató kifejezetten eltérően nyilatkozik.

2.5.10. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás internetalapú jellegére figyelemmel a Szolgáltató felelőssége a jelen ÁSZF-ben meghatározott mértékben korlátozott.

2.5.11. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítók, SIP hozzáférési adatok, illetve a szolgáltatás aktiválásához szükséges egyéb adatok átadását elektronikus úton teljesítheti.

2.5.12. Az Előfizető köteles a szerződéskötéshez, a szolgáltatásnyújtáshoz és a számlázáshoz szükséges valós adatokat megadni; a valótlan, hiányos vagy megtévesztő adatközlés a szerződéskötés megtagadását vagy a szerződés azonnali megszüntetését alapozhatja meg.

2.5.13. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőt azonosítani és a képviseleti jogosultság igazolását kérni.

2.5.14. A felek rögzítik, hogy jelen ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttesen tartalmazza a szolgáltatásra vonatkozó teljes megállapodásukat; minden korábbi szóbeli vagy írásbeli nyilatkozatot ezek váltanak fel.

2.5.15. A másik félhez címzett, teljesítésre felhívást tartalmazó fizetési felszólítás az elévülés megszűnésére alkalmas jognyilatkozatnak minősül a Ptk. szabályai szerint.

2.6. Az Előfizető nyilatkozatai

2.6.1. Az Előfizető kijelenti, hogy jogi személyként, üzleti célból veszi igénybe a szolgáltatást, és nem minősül fogyasztónak.

2.6.2. Az Előfizető kifejezetten elfogadja az üzleti előfizetői jogviszonyból fakadó, jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérő szabályokat.

3. A Szolgáltatás

3.1. A Szolgáltató VoIP (Voice over IP) alapú, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújt, amely lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását.

3.2. A szolgáltatás SIP protokollon alapuló IP alapú hangszolgáltatásként működik, internetkapcsolat igénybevételével.

3.3. A Szolgáltató az Előfizető részére helyhez kötött, földrajzi hívóazonosító számot biztosít. A hívószám a Szolgáltató által biztosított használati jogosultság tárgya, nem az Előfizető tulajdona.

3.4. A hívószám használata kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatás keretében, a jelen ÁSZF szabályai szerint megengedett.

3.5. Az Előfizető a hívószámot nem használhatja megtevesztő módon, nem alkalmazhat jogosulatlan hívóazonosító-manipulációt, és köteles a számhasználat során a vonatkozó jogszabályokat betartani.

3.6. A Szolgáltató biztosítja a számhordozás lehetőségét a hatályos jogszabályok és a 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerint. A számhordozási eljárás feltétele az Előfizető azonosítása és jogosultságának igazolása.

3.7. A szolgáltatás igénybevételéhez stabil és megfelelő minőségű internetkapcsolat, kompatibilis végberendezés vagy szoftveres kliens, továbbá a Szolgáltató által biztosított SIP hozzáférési adatok szükségesek.

3.8. A Szolgáltató a hívásirányítást saját vagy partnerei hálózatán keresztül optimalizálhatja, a forgalmi útvonalakat műszaki, minőségi, gazdasági vagy biztonsági szempontok alapján megváltoztathatja.

3.9. A szolgáltatás minőségét befolyásolhatja többek között az internetkapcsolat késleltetése, csomagvesztése, jittere, a helyi hálózat terheltsége, az Előfizetői végberendezés minősége, illetve a harmadik fél hálózati útvonalai.

3.10. A Szolgáltató törekszik a hívások magas arányú sikeres felépülésére, azonban nem garantálja minden hívás sikeres létrejöttét, illetve minden hívásirány folyamatos elérhetőségét.

3.11. A 112-es segélyhívó szám elérése a szolgáltatás technikai jellegére figyelemmel biztosítható, azonban az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás internet- és áramellátás-függő, ezért egyes körülmények között a segélyhívás működése nem garantálható, a helymeghatározási pontosság pedig korlátozott lehet.

3.12. A szolgáltatás kizárólag végfelhasználói célra nyújtott szolgáltatás. Viszonteladói, közvetítői, hálózati továbbértékesítési vagy nagykereskedelmi célú felhasználás nem megengedett.

4. Előfizetői szerződés létrejötte

4.1. Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató és az Előfizető között írásban, elektronikus úton vagy a szolgáltatás aktiválásával jöhet létre.

4.2. A szerződés határozatlan időre jön létre. A szerződéshez hűségidő, kötelező minimális szerződéses időtartam vagy minimum forgalom nem kapcsolódik.

4.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza különösen az Előfizető azonosító adatait, a kapcsolattartási adatokat, a hívószámot, az igénybe vett szolgáltatást, valamint az alkalmazandó díjazási feltételeket.

4.4. A Szolgáltató jogosult az Előfizető képviseleti jogosultságának, cégadatai valóságának, valamint az igénybejelentés során közölt adatok pontosságának ellenőrzésére.

4.5. A Szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, ha az Előfizető hiányos, valótlan vagy megtevesztő adatokat szolgáltat, illetve ha a szolgáltatás nyújtásának műszaki vagy jogi feltételei nem állnak fenn.

4.6. A szolgáltatás aktiválása a szerződés létrejöttét követően, a műszaki feltételek fennállása esetén történik meg.

4.7. Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkező változást haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért és többletköltségekért az Előfizető felel.

4.8. Az Előfizető személyében bekövetkező változás, jogutódlás vagy átruházás esetén a szerződés átírása szükséges. Az átírás feltétele a tartozásmentesség, az azonosító dokumentumok, illetve a képviseleti jogosultság igazolása.

4.9. A szerződés megszüntetése ugyanazon kommunikációs csatornákon is megtehető, amelyeken a szerződés megkötése történt.

5. Díjazás és számlázás

5.1. A szolgáltatás díjazása forgalom alapú. A szolgáltatás igénybevételéhez havi előfizetési díj és minimum forgalom nem kapcsolódik, kivéve, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően rendelkezik.

5.2. A hívásforgalom elszámolása másodperc alapú. A díjazás alapja a ténylegesen létrejött és a Szolgáltató rendszereiben rögzített hívásforgalom.

5.3. A részletes percdíjakat, hívásirányokra vonatkozó forgalmi díjakat és az esetlegesen alkalmazott kiegészítő díjakat az 1. számú melléklet tartalmazza.

5.4. A Szolgáltató havonta állít ki számlát. Az elszámolási időszak naptári havi. A fizetési határidő a számla kiállításától számított 8 nap.

5.5. A Szolgáltató a számlát elsődlegesen elektronikus úton küldi meg az Előfizető részére. Az elektronikus úton megküldött számla kézbesítettnek minősül az elküldést követően.

5.6. Az Előfizető köteles jelezni, ha a tárgyhót követő hónap 15. napjáig nem kapta meg a számlát. Ennek elmulasztása esetén a számla a Szolgáltató nyilvántartása szerint kiértékelítettnek minősül.

5.7. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot, továbbá indokolt fizetési felszólítási díjat jogosult felszámítani.

5.8. A Szolgáltató jogosult fizetési emlékeztetőt, fizetési felszólítást, ismételt felszólítást és ezekkel összefüggésben költségelszámolást alkalmazni.

5.9. Amennyiben az Előfizetőnek lejárt tartozása áll fenn, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, a kimenő hívásokat tiltani, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott további intézkedéseket alkalmazni.

5.10. A szolgáltatás korlátozás utáni visszaállítása visszakapcsolási díjhoz köthető. Az alkalmazandó díjat az 1. számú melléklet tartalmazza vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés határozza meg.

5.11. A Szolgáltató jogosult a hívásforgalmat csalásmegelőzési, forgalomvédelmi és hálózatbiztonsági célból figyelni, elemezni és szükség esetén azonnali beavatkozást alkalmazni.

5.12. A Szolgáltató rendszereiben rögzített forgalmi, esemény- és számlázási adatok hitelesnek minősülnek. A vitatott forgalommal összefüggésben az Előfizető köteles a kifogása alapjául szolgáló körülményeket valószínűsíteni.

5.13. A díjreklamáció előterjesztése a számla esedékességét és a fizetési kötelezettséget főszabály szerint nem függeszti fel.

5.14. A Szolgáltató jogosult a díjakat - különösen inflációs, költségszerkezeti, szabályozási, adózási vagy hálózati költségváltozás miatt - módosítani. A módosításról a jelen ÁSZF 15. fejezete szerint értesíti az Előfizetőt.

6. Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés

6.1. A Szolgáltató az Előfizetők részére ügyfélszolgálatot működtet, amely szerződéskötési, hibabejelentési, számlázási és panaszkezelési ügyekben jár el.

6.2. Az Előfizető panaszt telefonon, e-mailben vagy írásban terjeszthet elő. A panaszban meg kell jelölni az Előfizető azonosító adatait, az érintett szolgáltatást, valamint a panasz lényegét.

6.3. A Szolgáltató a panaszokat nyilvántartja és visszakereshető módon kezeli. A nyilvántartás tartalmazza különösen a panasz azonosítóját, beérkezésének időpontját, tartalmát, a megtett intézkedéseket és a lezárás időpontját.

6.4. A telefonon tett panaszokat és hibabejelentéseket a Szolgáltató rögzítheti, a felvételeket legalább egy évig megőrzi.

6.5. A Szolgáltató a panaszt legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja és az eredményről indokolással ellátott választ ad.

6.6. Az Előfizető hibabejelentést a Szolgáltató részére telefonon vagy elektronikus úton tehet. A hibabejelentésnek tartalmaznia kell a hibajelenség leírását, az észlelés időpontját és az érintett szolgáltatást.

6.7. A Szolgáltató vállalja, hogy a saját érdekkörében felmerült és valós hibát - amennyiben az a szolgáltatás igénybevételét korlátozza vagy akadályozza - legfeljebb 72 órán belül megkísérli elhárítani.

6.8. Nem minősül a Szolgáltató érdekkörében felmerült hibának különösen az Előfizető internetkapcsolatának hibája, az Előfizető végberendezésének hibája, a helyi hálózat hibája vagy bármely olyan körülmény, amely az Előfizető érdekkörében merül fel.

6.9. Indokolatlan hibabejelentés vagy ismételt, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba esetén a Szolgáltató jogosult az igazolt vizsgálati költségeit az Előfizetőre áthárítani.

6.10. Díjreklamáció esetén a Szolgáltató a számlapanaszt 30 napon belül kivizsgálja. A reklamáció eredményéről az Előfizetőt értesíti.

6.11. Ha az Előfizető a panaszkezelés eredményét nem fogadja el, jogosult a hatályos jogszabályok szerinti jogorvoslati lehetőségeket igénybe venni, ideértve az NMHH előtti eljárást is.

7. Hatósági felügyelet

7.1. A Szolgáltatással kapcsolatos hatósági ügyekben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jár el a hatályos jogszabályok szerint.

7.2. Az Előfizető jogosult a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz vagy bírósághoz fordulni, ha úgy ítéli meg, hogy a Szolgáltató megsértette a vonatkozó jogszabályokat vagy a szerződéses rendelkezéseket.

7.3. A szolgáltatás nyújtásával, az előfizetői szerződéssel, a számhasználat, a számhordozással és a hírközlési szolgáltatásra irányadó kötelezettségekkel összefüggő felügyeleti és hatósági feladatokat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság látja el a hatályos jogszabályok szerint.

7.4. A Szolgáltató a hatósági megkereséseknek, adatszolgáltatási kötelezettségeknek, nyilvántartási és közzétételi kötelezettségeknek a hatályos jogszabályokban előírt módon és határidőben tesz eleget.

7.5. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás nyújtását, a számhasználatot és egyes forgalmi vagy azonosítási adatokat érintően hatósági intézkedések, jogszabályi változások vagy kötelező végrehajtandó döntések közvetlenül befolyásolhatják a szolgáltatás tartalmát és feltételeit.

7.6. A Szolgáltató tevékenységének egyes kiberbiztonsági megfelelőségi elemei az SZTFH által felügyelt megfelelési környezethez is kapcsolódhatnak. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás biztonságát, hálózati integritását és védelmét szolgáló intézkedéseket a vonatkozó kiberbiztonsági követelményekhez igazítani.

8. Irányadó jog és joghatóság

8.1. Az előfizetői szerződésre és a szerződésből eredő valamennyi jogviszonyra a magyar jog irányadó.

8.2. A felek között felmerülő jogviták eldöntésére a magyar bíróságok rendelkeznek joghatósággal és - amennyiben a jogszabály másként nem rendelkezik - a Szolgáltató székhelye szerinti illetékesség köthető ki.

8.3. Az előfizetői szerződésre, annak létrejöttére, teljesítésére, megszegésére, megszűnésére, valamint a szerződésből eredő vagy azzal összefüggő valamennyi igényre a magyar jog az irányadó.

8.4. A felek elsődlegesen törekednek arra, hogy a közöttük felmerülő szakmai, műszaki, elszámolási vagy jogértelmezési vitákat közvetlen tárgyalások útján rendezzék.

8.5. Ha a felek között létrejött egyeztetés 30 napon belül nem vezet eredményre, a felek - a kógens jogszabályi rendelkezések keretei között - a magyar bíróságok joghatóságát fogadják el.

8.6. A Szolgáltató és az Előfizető üzleti joggalanyként kötnek szerződést, ezért a felek közötti viszonyban a fogyasztói szerződésekre irányadó különös szabályok nem alkalmazhatók.

9. A szerződés megszűnése

9.1. Az Előfizető a szerződést bármikor azonnali hatállyal, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondás a Szolgáltatóhoz történő megérkezéssel hatályosul, figyelemmel a műszaki lezáráshoz szükséges észszerű időre.

9.2. A Szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja különösen súlyos szerződésszegés, tartós díjtartozás, csalárd vagy jogellenes használat, hálózatot veszélyeztető magatartás, illetve valótlan adatszolgáltatás esetén.

9.3. A szerződés megszűnik a felek közös megegyezésével, a jogi személy Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, vagy bármely olyan okból, amely a szolgáltatás nyújtását jogellenessé vagy lehetetlenné teszi.

9.4. A szerződés megszűnése esetén a felek kötelesek egymással elszámolni. A megszűnés időpontjáig keletkezett forgalmi díjak és egyéb esedékes díjak megfizetése az Előfizetőt terheli.

9.5. A hívószám használati joga a szerződés megszűnésével megszűnik, kivéve, ha a számhordozásra irányadó jogszabályok alapján az Előfizető a szám hordozását kezdeményezi.

9.6. Az Előfizető azonnali felmondása esetén a Szolgáltató a szolgáltatás műszaki lezárását észszerű határidőn belül elvégzi. A felmondás a már keletkezett díjfizetési kötelezettségeket nem érinti.

9.7. A Szolgáltató azonnali felmondása esetén különösen az alábbi körülmények minősülnek súlyos szerződésszegésnek: a) ismétlődő vagy jelentős díjtartozás; b) jogosulatlan továbbértékesítés; c) csaló vagy jogellenes használat; d) valótlan adatszolgáltatás; e) a hálózat vagy más előfizetők veszélyeztetése.

9.8. A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás használatához biztosított hozzáférések, SIP azonosítók, hívásirányok és adminisztrációs lehetőségek megszüntethetők, a hívószám használati joga pedig a számhordozási szabályok sérelme nélkül visszavonható.

9.9. Amennyiben az Előfizető a szerződés megszűnésével egyidejűleg számhordozást kíván kezdeményezni, a felek kötelesek a vonatkozó jogszabályi és eljárási szabályokat betartani. A szerződés megszűnése nem akadályozhatja indokolatlanul a jogszerű számhordozást.

9.10. A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató jogosult a jogszabályban megengedett ideig megőrizni a szerződés fennállásával összefüggő elszámolási, forgalmi, hibakezelési és bizonyítási célból releváns adatokat.

10. A Felek felelőssége

10.1. A Szolgáltató felelőssége az Előfizető által igazolt, közvetlen vagyoni károkra korlátozódik.

10.2. A Szolgáltató nem felel elmaradt haszonért, üzleti veszteségért, közvetett károkért, következményi károkért, reputációs kárért vagy adatvesztésből eredő károkért.

10.3. A Szolgáltató nem felel az Előfizető internetkapcsolatának hibájáért, a helyi hálózat hibáiért, a végberendezések hibáiért, valamint a harmadik felek hálózataiban bekövetkező problémákért.

10.4. Az Előfizető köteles a SIP azonosítók, jelszavak, API vagy adminisztrációs hozzáférések megfelelő védelméről gondoskodni. Az ezekkel összefüggő visszaélésekért és az abból eredő forgalomért az Előfizető felel.

10.5. Az Előfizető teljes felelősséggel tartozik a csaló forgalomért (fraud), ideértve különösen a SIP jelszófeltörést, brute force támadást, toll fraudot, jogosulatlan nemzetközi hívásforgalmat, illetve bármely illetéktelen hozzáférésből eredő használatot.

10.6. A Szolgáltató által alkalmazott biztonsági és monitoring rendszerek - ideértve különösen a fail2ban, dogwatch, DDoS elleni védelmi és forgalomfigyelő megoldásokat - nem jelentik a teljes kockázat átvállalását; ezek alkalmazása mellett is az Előfizető köteles saját rendszerének védelméről gondoskodni.

10.7. A Szolgáltató maximális felelőssége - ha a jogszabály ettől kifejezetten eltérően nem rendelkezik - az érintett szolgáltatás tekintetében az Előfizető által a kár bekövetkezését közvetlenül megelőző elszámolási időszakban ténylegesen megfizetett díjak összegéig terjed.

10.8. Az Előfizető köteles saját informatikai és távközlési környezetében olyan biztonsági intézkedéseket alkalmazni, amelyek az általános szakmai gondosság mellett elvárhatók, így különösen erős jelszavakat, hozzáférés-szabályozást, IP-korlátozást, rendszeres frissítést és naplóellenőrzést.

10.9. A Szolgáltató által nyújtott végponti vagy támogató beállítási segítség nem minősül teljes körű rendszerüzemeltetésnek. Az Előfizető belső hálózatának, PBX-ének, softphone környezetének és helyi eszközeinek működéséért az Előfizető tartozik felelősséggel.

10.10. A Szolgáltató jogosult a csalásmegelőzési és támadásészlelési intézkedéseket anélkül alkalmazni, hogy ezzel bármilyen felügyeleti vagy őrzési kötelezettséget vállalna az Előfizető teljes infokommunikációs környezete felett.

10.11. Az Előfizető a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy a VoIP szolgáltatás sajátosságaiból fakadó kockázatok egy része kizárólag az Előfizető és saját informatikai környezete által kezelhető, ezért ezen kockázatok viselését - a jelen ÁSZF keretei között - maga vállalja.

11. A Szolgáltatás szüneteltetése és korlátozása

11.1. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni vagy korlátozni, ha ez hálózatbiztonsági, műszaki, karbantartási, jogszabályi vagy üzletmenet-folytonossági okból szükséges.

11.2. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást előre tervezett karbantartás céljából alkalmasszerűen szüneteltetni. A tervezett karbantartás nem minősül hibás teljesítésnek.

11.3. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást az Előfizető egyidejű vagy utólagos értesítése mellett korlátozni különösen díjtartozás, szerződésszegés, hálózatot veszélyeztető magatartás, jogosulatlan továbbértékesítés, csaló forgalom vagy jogellenes felhasználás esetén.

11.4. Csaló forgalom vagy annak gyanúja esetén a Szolgáltató előzetes értesítés nélkül is jogosult azonnali forgalomkorlátozásra, hozzáférés-leltiltásra, hívásirányok blokkolására vagy a teljes szolgáltatás ideiglenes felfüggesztésére.

11.5. Rendellenes forgalomnak minősül különösen a szokatlan hívásmennyiség, rövid idő alatt jelentkező extrém terhelés, az Előfizető normál használati profiljától eltérő nemzetközi hívásforgalom, tömeges automatikus hívás, valamint bármely olyan forgalmi minta, amely jogosulatlan használatra vagy támadásra utal.

11.6. A Szolgáltató jogosult automatikus védelmi rendszereket alkalmazni, amelyek a hálózat védelme érdekében emberi beavatkozás nélkül is képesek korlátozó intézkedést végrehajtani.

11.7. A korlátozás időtartama alatt a szolgáltatás részben vagy egészben nem használható. A korlátozás ideje nem feltétlenül számít bele a szolgáltatás rendelkezésre állásába, ha a korlátozás oka az Előfizető érdekkörében merült fel.

11.8. A korlátozás megszüntetésének feltétele, hogy a korlátozás oka megszűnjön, az Előfizető a tartozását rendezze, a szükséges együttműködést tanúsítsa és adott esetben a Szolgáltató részére a szükséges igazolásokat benyújtja.

11.9. A Szolgáltató a korlátozással és a visszakapcsolással összefüggésben indokolt díjat számíthat fel a Díjsszabás szerint.

11.10. A Szolgáltató nem felel a korlátozásból vagy a biztonsági intézkedésekből eredő üzleti kiesésekért, elmaradt haszonért vagy közvetett károkért.

11.11. A Szolgáltató jogosult egyes hívásirányokat, hívástípusokat, nemzetközi célállomásokat vagy speciális díjazású számokat ideiglenesen vagy tartósan korlátozni, ha ezt hálózatvédelmi, csalásmegelőzési vagy szabályozási ok indokolja.

11.12. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozása során olyan részleges korlátozást alkalmazni, amely az Előfizető számára a legalapvetőbb kapcsolatfenntartást még lehetővé teszi, ha ez műszakilag értelmezhető és biztonsági szempontból vállalható.

11.13. A Szolgáltató a korlátozást megelőzően vagy azt követően jogosult az Előfizetőtől további adatokat, nyilatkozatokat vagy igazoló dokumentumokat kérni a gyanús forgalom vagy egyéb kockázatos esemény tisztázása érdekében.

11.14. Az Előfizető együttműködésének hiánya, a megadott határidőben történő válasz elmaradása vagy a megtagadott adatszolgáltatás önmagában is a korlátozás fenntartását alapozhatja meg.

11.15. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozását a saját hálózata, más előfizetők, valamint a szolgáltatáshoz kapcsolódó partnerhálózatok védelme érdekében is jogosult fenntartani.

12. A Szolgáltatás minősége

12.1. A Szolgáltató a szolgáltatás minőségét folyamatosan figyelemmel kíséri, valamint rendszeres mérésekkel ellenőrzi. A minőségi célértékek az alábbiak:

Minőségi mutató	Célérték
Új előfizetői hozzáférési pont létesítése és szolgáltatásnyújtás megkezdése	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap
Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	99,5 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezése	80 %
Sikerességi arány	96 %
Hívásfelépítési idő	4 másodperc

12.2. A minőségi mutatók teljesülését a Szolgáltató saját rendszerei, forgalmi naplói, eseménynaplói, célmérései és szűrőpróbaszerű ellenőrzései alapján vizsgálja, legalább félévente rendszeres méréssel.

12.3. Az új hozzáférés létesítési ideje a szolgáltatás igénybevétele lehetővé tevő aktiválás teljesítési idejét jelenti, ide nem értve az Előfizető érdekkörében felmerült késedelmeket, a visszavont megrendeléseket és a fizikai létesítést nem igénylő egyszerű aktiválási eseteket.

12.4. A hibaelhárítási idő a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák elhárítására fordított idő. Nem tartozik ide különösen az Előfizető internetkapcsolatának hibája, a végberendezés hibája, a helyszíni hozzáférés hiánya vagy az Előfizető által kért halasztás időtartama.

12.5. A díjreklamáció kivizsgálási ideje a számlapanaszok vizsgálatának és lezárásának időtartama. Nem tartoznak ide az általános információkérések vagy a nem számlázással összefüggő bejelentések.

12.6. A rendelkezésre állás a szolgáltatás tényleges igénybevehetőségének aránya az elvi szolgáltatási időhöz képest. A rendelkezésre állás számításából kizárhatók az Előfizető érdekkörében felmerült okok, az előre tervezett karbantartások, valamint a jogszabály által megengedett kivételek.

12.7. A beszédminőség és a hívásfelépítési idő a VoIP szolgáltatás technikai jellegére figyelemmel függ a hálózati útvonalaktól, a helyi interneteléréstől és a harmadik fél hálózataitól is.

12.8. Ha az Előfizető a Szolgáltató mérési eredményeit vitatja, a hatályos jogszabályok szerint jogosult hatósági vizsgálatot kezdeményezni.

12.9. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya a telefonos ügyfélszolgálatra beérkezett, sikeresen felépült és élőhangos ügyintézőhöz irányított hívások arányát jelenti. Automata menürendszer használata esetén az időtartam számítása az élőhangos menüpont kiválasztását követően történik.

12.10. A sikeres hívások aránya a műszakilag értékelhető híváskísérletek közül azon hívások aránya, amelyeknél a hívásfelépítés a hálózati szinten sikeresen megtörtént.

12.11. A hívásfelépítési idő a híváskezdeményezéstől a kicsengésig vagy a műszakilag igazolható hívásfelépítési állapotig eltelt idő. A mérés a szolgáltatás típusához és a műszaki környezethez igazodó módon történik.

12.12. A Szolgáltató a minőségi mutatók teljesüléséről belső dokumentációt vezet, amelyet a jogszabályok és a felügyeleti ellenőrzések keretei között felhasználhat.

13. Adatkezelés és kiberbiztonság

13.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítéséhez, a számlázáshoz, a forgalmi adatok kezeléséhez, a hibakezeléshez, a csalásmegelőzéshez, a hálózatbiztonság biztosításához és a jogszabályban előírt kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatokat kezeli.

13.2. A Szolgáltató az adatkezelést a hatályos adatvédelmi és elektronikus hírközlési jogszabályoknak megfelelően végzi.

13.3. A Szolgáltató a szolgáltatás biztonsága érdekében technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz, ideértve különösen a hozzáférésvédelem, a naplózás, a támadásészlelés, a forgalomanalitika, a fail2ban, dogwatch és a DDoS elleni védelmi megoldások alkalmazását.

13.4. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás kiberbiztonsági követelményekkel érintett működési környezetben nyújtható, és a Szolgáltató jogosult a hálózat és a szolgáltatás védelme érdekében a szükséges védelmi intézkedéseket megtenni.

13.5. A kezelt adatok köre különösen magában foglalhatja az Előfizető azonosító adatait, számlázási adatait, kapcsolattartási adatait, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki azonosítókat, valamint a jogszabály által megengedett forgalmi és számlázási adatokat.

13.6. Az adatkezelés célja különösen a szerződés megkötése és teljesítése, a szolgáltatás nyújtása, a hibakezelés, az ügyfélszolgálati tevékenység, a számlázás, a követeléskezelés, a csalásmegelőzés, a hálózat és szolgáltatás biztonságának fenntartása, valamint a jogszabályi kötelezettségek teljesítése.

13.7. A Szolgáltató a szükséges adatokat a jogalap megszűnéséig, illetve a jogszabályban előírt megőrzési időtartamig kezeli, ezt követően törli vagy anonimizálja, hacsak további jogszerű adatkezelési cél nem áll fenn.

13.8. A Szolgáltató jogosult az adatkezelési műveletek végrehajtásához adatfeldolgozót igénybe venni, ideértve a tárhely-, számlázási, ügyfélszolgálati, biztonsági és hálózati szolgáltatásokat nyújtó partnereket is, a vonatkozó jogszabályi feltételek mellett.

14. Nyelv

14.1. A szerződés nyelve a magyar. Eltérő egyedi megállapodás hiányában a felek közötti hivatalos kommunikáció nyelve is magyar.

14.2. A Szolgáltató és az Előfizető közötti hivatalos kommunikáció - eltérő írásbeli megállapodás hiányában - magyar nyelven történik.

14.3. A Szolgáltató az Előfizetővel elektronikus úton tart kapcsolatot, és jogosult a hivatalos tájékoztatások, számlák, értesítések, felszólítások és műszaki közlések e-mailben történő megküldésére.

15. Módosítás

15.1. A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani különösen jogszabályváltozás, hatósági előírás, műszaki vagy hálózatbiztonsági ok, üzletpolitikai változás, illetve a szolgáltatás fejlesztése esetén.

15.2. A módosításról a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus úton értesíti, és a módosított ÁSZF-et a honlapján közzéteszi.

15.3. Amennyiben a módosítás az Előfizetőre nézve lényeges, az értesítés a hatálybalépést megelőzően, észszerű időben történik. A jelen ÁSZF alapján az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

15.4. A Szolgáltató személyében, elérhetőségeiben, adminisztratív adataiban, hálózati struktúrájában vagy a szolgáltatás technikai jellemzőiben bekövetkező változások átvezetése érdekében az ÁSZF módosítható.

15.5. A jogszabályon alapuló vagy hatósági kötelezés miatt szükséges módosítások a kötelező tartalommal és határidővel lépnek hatályba.

15.6. A díjszabás módosítása a közzétett Díjszabás frissítésével is végrehajtható, amennyiben a változás természete ezt indokolja és a vonatkozó jogszabályok ezt lehetővé teszik.

15.7. Az Előfizető a módosítás közzétételét és elektronikus közlését követően jogosult a szerződést megszüntetni, ha a módosítás számára nem elfogadható, figyelemmel arra, hogy a jelen ÁSZF szerint az Előfizető egyébként is azonnali felmondási joggal rendelkezik.

16. Vis maior

16.1. Egyik fél sem felel, ha kötelezettségei teljesítésének késedelmét vagy elmaradását olyan elháríthatatlan külső ok idézi elő, amely a fél ellenőrzési körén kívül esik.

16.2. Vis maior esemény különösen, de nem kizárólag: természeti katasztrófa, áramszolgáltatási zavar, járvány, háborús cselekmény, terrorcselekmény, hatósági korlátozás, országos hálózati kiesés, sztrájk vagy más rendkívüli esemény.

16.3. A vis maiorral érintett fél köteles a másik felet a körülményekhez képest a lehető leghamarabb értesíteni, és a tőle elvárható intézkedéseket megtenni a károk mérséklése érdekében.

16.4. A vis maior esemény fennállása alatt a teljesítésre nyitva álló határidők a vis maior által érintett időtartammal meghosszabbodhatnak.

16.5. Ha a vis maior esemény következtében a szolgáltatás nyújtása tartósan lehetetlenné válik vagy aránytalan terhet jelentene, bármely fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal megszüntetni.

16.6. A vis maior következményeiért egyik fél sem tartozik felelősséggel, ideértve a szolgáltatás szünetelését, korlátozását vagy átmeneti elérhetetlenségét is, feltéve hogy az érintett fél a tőle elvárható intézkedéseket megtette.

1. számú melléklet - Díjszabás

A szolgáltatás részletes percdíjait, kapcsolási és egyéb forgalmi díjait, valamint a korlátozással, visszakapcsolással és kiegészítő szolgáltatásokkal összefüggő díjakat a Szolgáltató külön közzétett Díjszabása tartalmazza.

A díjazás alapja másodperc alapú elszámolás. A részletes díjtáblázat jelen melléklethez csatolható vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésre hivatkozással meghatározható.

Kiegészítő fogalommagyarázat és értelmező rendelkezések

1. Végfelhasználó: a jelen ÁSZF alkalmazásában olyan jogi személy Előfizető, amely a szolgáltatást saját üzleti, működési vagy intézményi céljára használja, és nem nyújtja tovább azt harmadik személy részére mint elektronikus hírközlési szolgáltatást.
2. SIP hozzáférési adat: minden olyan felhasználónév, jelszó, azonosító, regisztrációs paraméter vagy hálózati konfigurációs adat, amely a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges.
3. Csaló forgalom (fraud): minden olyan hívásforgalom, amely jogosulatlan hozzáférésből, megtévesztésből, támadásból, jelszófeltörésből, automatizált visszaélésből vagy bármely nem rendeltetésszerű használatból ered.
4. Rendellenes forgalom: az Előfizető tipikus használati mintáitól jelentősen eltérő hívásforgalom, amely mennyisége, iránya, időzítése, célállomásai vagy technikai jellemzői alapján fokozott kockázatot hordozhat.
5. Helyhez kötött hívószám: olyan földrajzi szám, amelyet a Szolgáltató a hatályos számkiosztási szabályok szerint biztosít az Előfizető számára.
6. A jelen fogalommagyarázat célja az ÁSZF egyes rendelkezéseinek értelmezési segítése; kétség esetén a hatályos jogszabályok fogalmi rendszere az irányadó.
7. A felek rögzítik, hogy a szolgáltatás szakmai és üzleti jellegére tekintettel az Érintett rendszerek védelme, a hozzáférési adatok kezelése, a helyi hálózat kialakítása és az eszközbiztonság biztosítása az Előfizető részéről is fokozott gondosságot követel meg.
8. A Szolgáltató üzletmenetének és hálózatának védelme érdekében a jelen ÁSZF-ben meghatározott korlátozási, szüneteltetési, naplózási és forgalomfigyelési intézkedések a szolgáltatás lényegi biztonsági elemeinek minősülnek.