

ÁSZF kivonat – Internet protokoll alapú helyhez kötött távbeszélő szolgáltatáshoz

1. Szolgáltató adatai, ügyfélszolgálat elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe

Szolgáltató cégneve:	Virtual Communications Korlátolt Felelősségű Társaság
Szolgáltató rövidített cégneve:	Virtual Communications Kft.
Szolgáltató székhelye:	1092 Budapest, Ráday utca 5. II. em. 5.
Szolgáltató telefonszáma:	+36 (40) 180-106
külföldről:	+36 (40) 180-106
fax:	+36 (1) 881-6423
Adószám:	23787786-2-43
Cégjegyzékszám:	01-09-977960
Statisztikai szám jel:	23787786-6190-113-01
Bankszámlaszám:	11707024-20483957-00000000
Szolgáltató internetes honlapjának címe:	www.vircomm.hu
ÁSZF elérhetősége:	www.vircomm.hu/aszf
Elektronikus ügyfélszolgálat elérhetősége:	ugyfelszolgalat@vircomm.hu
Központi e-mail cím:	info@vircomm.hu
Ügyfélszolgálat elérhetősége:	
cím:	1135 Budapest, Hun utca 2. I. emelet
nyitvatartási idő:	munkanapokon 09:00 - 17:00
telefon:	+36 (40) 180-106
fax:	+36 (1) 881-6423
e-mail:	ugyfelszolgalat@vircomm.hu

2. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tárgyi hatálya a címben specifikált elektronikus Internet Protokoll alapú hangszolgáltatásra terjed ki. Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó.

3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása

A jelen ÁSZF alkalmazásában a szolgáltatás a helyhez kötött telefonszolgáltatást jelenti, amely segítségével az Előfizetők az előfizetői végponton keresztül beszéd célú telefonszolgáltatást vehetnek igénybe.

4. Elektronikus ügyfélszolgálat

A Virtual Communications Kft. honlapján, a www.vircomm.hu címen elektronikus ügyfélszolgálatot működtet. Az elektronikus ügyfélszolgálatot az Előfizetők egy az Előfizető által előre megadott ügyfél-azonosító és egy jelszó segítségével érhetik el (regisztrációkor kell megadni).

5. Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek.

Utólagos elszámolású ún. Postpaid Előfizetői szerződést a felek kizárólag írásban, a Szolgáltató előzetes jóváhagyása mellett köthetik meg. Az írásban megkötött Előfizetői szerződés kötelező mellékleteit jelen ÁSZF 7.1 pontja tartalmazza.

Előfizető a Szolgáltató részére a szerződés megkötésekor az igényelt biztonsági korláttal egyenértékű letétet köteles megfizetni biztosítékkul. Szolgáltató a megfizetett letétet nyilvántartásba veszi. Szolgáltató köteles az Előfizető számára a letét összegét jóváírni a szerződéskötéstől számított 4. forgalmi számlán, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlákat határidőre és maradéktalanul megfizette. Amennyiben Szolgáltató a 4. megküldött számlán nem tudja teljes mértékben jóváírni a letét összegét, úgy azt a soron következő számlákon írja jóvá mindaddig, amíg a befizetett letét 100%-ban felhasználásra kerül. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát nem fizeti meg határidőre, úgy a fizetési határidő napját követő napon a Szolgáltató a befizetett letétből azt kiegyenlíti, de ugyanakkora összeggel csökkenti a biztonsági korlát mértékét is. A késedelmes, vagy pontatlan fizetés a letét felhasználásának határidejét a késedelmes hónapok számával növeli. Egyedi megállapodás keretén belül Szolgáltatónak jogában áll a letét befizetésétől eltekinteni.

Rendszeres késedelmes fizetés esetén Szolgáltatónak jogában áll az Előfizető értesítése mellett az Előfizetést korlátozni vagy felfüggeszteni, míg Előfizető a hátralékát, annak minden járulékos költségével együtt 100%-osan ki nem egyenlítette.

Kivételes esetben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhet. Ráutaló magatartással létrejöttek tekinthető a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő a szolgáltatást igazolható módon igénybe vette.

6. Előfizetői hozzáférési pont

Azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az elektronikus szolgáltatás átadási pontja a Szolgáltató szerverfarmja, mely a BIX-ben (Budapest Internet Exchange) található, és melyet az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pontja és a publikus internet segítségével ér el. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (telepítési díj) felszámítani, abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatót bízza meg a hozzáférési pont kialakításával.

Azon Előfizetők, akik helyhez kötött távközlési szolgáltatást vesznek igénybe, önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői végpontot. A szolgáltató ebben az esetben nem jogosult telepítési díjat felszámítani, de az Előfizetőnek írásos, vagy elektronikus formában megkötött szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

7. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája, az Előfizetői jogviszony létrejötte, legrövidebb szerződési időszak

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni (természetes személy) és az üzleti (közületi) előfizetőt.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető ezt a nyilatkozatát az Előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja, ha ennek feltételei fennállnak.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, hiányosan, vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, az Előfizetői szerződés nem jön létre.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok bemutatását kérheti:

- Cégbizjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:
30 napnál nem régebbi és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyző végzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, vagy mindezek másolati példánya, aláírási címpéldány, a cégbizjegyzésre jogosult személyazonosító okmánya, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- Cégbizjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében: 30 napnál nem régebbi hatályos adatokat tartalmazó bírósági nyilvántartásba vételről rendelkező végzés, vagy nyilvántartásba vétel előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett másolati példánya, a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya. Szükséges lehet meghatalmazás közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában, abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el.
- Egyéni vállalkozók esetében: a vállalkozó igazolvány eredeti vagy másolati példánya, személyi azonosító okmány, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- Természetes személy esetében: személyi azonosító okmány, meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

Jelen pont vonatkozásában személy azonosítására alkalmas dokumentumnak minősül a személyi igazolvány és a lakcímkártya, az új típusú vezetői engedély, az útleveél, a tartózkodási engedély, a letelepedési engedély.

A Szolgáltató weboldalán (www.vircomm.hu) megkötött elektronikus szerződés megkötésekor az Előfizetőnek be kell mutatni a szerződéskötéshez szükséges okmányokat. Az elektronikus szerződés megkötésekor az Előfizető magára nézve kötelezően elfogadja az ÁSZF tartalmát.

8. Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

A szerződés általában a Felek egyező akaratával módosítható. Az egyedi Előfizetői szerződés módosítása írásban, üzletkötőn keresztül, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, postai levélben, elektronikus ügyfélszolgálaton egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet.

Az egyedi Előfizetői szerződés elektronikus ügyfélszolgálat igénybevételével történő módosítására az ÁSZF. 4. pontjában foglaltak irányadók.

Az ÁSZF - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a jelen bekezdésben foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

A Szolgáltató a jelen rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató:

- a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- egyéb, vis maior vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

9. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének bármely esetében a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető hívást kezdeményezni és fogadni nem tud. Ez vonatkozik a segélyhívó számokra is.

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának feltételei. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) 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 csatlakoztatott,
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló első felszólításban megjelölt - de legalább 8 napos; 50.000 Ft feletti díjtartozás esetén a fizetési határidő lejártát követő 5 napos-határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- d) Tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket.
- e) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatónál több szerződéssel is rendelkezik, és azok bármelyikén legalább 8 napos lejárt díjtartozása van, Szolgáltató jogosult valamennyi szerződésen korlátozni a nyújtott szolgáltatást.

11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei. A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével – amennyiben a Felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

12. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése, és teljesülésük mérésének módszere, rendelkezésre állás.

A minőségi mutatók meghatározását, illetve ezek minimál, és célértékeit az 5. számú melléklet tartalmazza.

13. Az előfizetői szolgáltatások díja

Egyszeri díjak: Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 3. sz. melléklet szerinti egyszeri, illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni Alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

Előfizetési díjak: Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF 3. sz. melléklete szerinti díjakat köteles fizetni.

Számlázás módja és a díjbeszedés rendje: A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában elektronikus számlát, vagy külön igény esetén nyomtatott számlát, illetve postai utalványt (sárga csekk) küld az Előfizetőnek postai úton. Előfizető a számla összegét az azon feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. Postai úton megküldött nyomtatott számlát és postai utalványon történő fizetési módot, kizárólag az utólagos elszámolású Előfizetők vehetik igénybe. Elektronikus számlához nem igényelhető postai utalvány! A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári nappal. Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a számlázási fordulónapot követő 10. napig

bejelenteni. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat, vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A telepítési díjat, ha ilyen költség felmerül, az előfizető bekapcsolása után fizeti meg az Előfizető a szolgáltató számlája alapján. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít. A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkor jogszabályoknak megfelel. A számlázási rendszer zárt, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által havi rendszerességgel kiállított számlák fizetési határidejét rendszeresen és jelentősen túllépi, úgy a Szolgáltató jogosult letéti díj megfizetésére kötelezni az Előfizetőt. A letéti díjat a Szolgáltató maximum 3 hónapig jogosult visszatartani, majd a 3 hónapos időszak leteltét követően azt köteles jóváírni az Előfizető számláján. A három hónapos időszak leteltét követően, amennyiben az Előfizető részére kiállított egy havi számla végösszege nem éri el a letét összegét, az a későbbi telefonszámlákon kerül jóváírásra.

Előfizető az általa megkötött utólagos elszámolású Előfizetői szerződésben meghatározhatja a biztonsági limit mértékét. Előfizető a biztonsági limit mértékét a már korábban megkötött Előfizetői szerződés esetében is módosíthatja. Amennyiben az Előfizető által igényelt biztonsági limit mértéke nagyobb, mint bruttó 10.000 Ft, úgy a Szolgáltató jogosult annak 10.000 Ft feletti részével megegyező letétet kérni. A letétet a Szolgáltató 3 hónapig jogosult visszatartani, majd a 3 hónapos időszak leteltét követően azt jóváírja az Előfizető számláján, amennyiben az Előfizető részére kiállított havi számlák rendben, határidőre lettek megfizetve. A három hónapos időszak leteltét követően, amennyiben az Előfizető részére kiállított egy havi számla végösszege nem éri el a letét összegét, az a későbbi telefonszámlákon kerül jóváírásra. A Szolgáltató a számla kiállításáért számlázási díjat számol fel, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza. Szolgáltató jogosult a számlázási díjból kedvezményt biztosítani az Előfizetőnek a) ha Előfizető elektronikus számlázási módot és fizetési módként banki átutalást választ; b) Egyedi megállapodás keretében. A kedvezmény mértékét „a” pont esetében az ÁSZF, „b” pont esetében egyedi megállapodás tartalmazza.

Az Előfizetőt terhelő késedelmi kamat: A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltatót terhelő késedelmi kamat: A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

A késedelmi kamat mértéke: A késedelmi kamat mértéke, az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén is a mindenkor jegybanki alapkamat kétszerese minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva.

Adminisztrációs díj: Szolgáltató jogosult adminisztrációs díj felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető olyan igénnyel áll elő, amelyet a Szolgáltató elektronikus ügyintézés formájában az elektronikus ügyfélszolgálatán elérhetővé tett Előfizető számára. Számváltoztatás, Adatváltogatás, Hangposta beállítás, Jelszóbeállítás vagy jelszováltoztatás, Híváslista lekérése, Számla vagy postai készpénzfizetési utalvány (sárga csekk) újraküldés, Távsegítség eszközeállításához, Hangrögítési anyagok kiküldése. Szolgáltató jogosult adminisztrációs díj felszámítására minden olyan esetben, amely során Előfizető speciális beállítást vagy módosítást kér meglévő előfizetői szerződésével kapcsolatban.

Számhasználati díj: Szolgáltató számhasználati díjat számol fel minden, a szolgáltató által biztosított, vagy az Előfizető által a Szolgáltatóhoz hordozott telefonszám használata után. Szolgáltató a díjat havi rendszerességgel számolja fel az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint, az ügyfél szerződésének fordulónapján. A díj, a havidíjak számlázási rendjének megfelelően előre fizetendő. Utólagos elszámolású Előfizető esetében a díj a havi számlán jelenik meg, előre fizető szerződés esetében a számhasználati díj az Előfizető egyenlegéből kerül levonásra.

Kiegészítő percdíj: A távközlési szektort sújtó különadó bevezetése miatt a Vircomm hálózatából indított hívásokra a Szolgáltató kiegészítő percdíjat számol fel. A kiegészítő percdíj minden esetben megegyezik a kormány által kiszabott díj mértékével. A díj mértékét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. A díj elszámolása perc alapú, valamint minden olyan azonosítóra értendő, amelyről az Előfizető hívást tud kezdeményezni. A kiegészítő percdíj a VirComm hálózatán belüli hívásokra nem vonatkozik. A kiegészítő percdíjat a szolgáltató egy teljes naptári hónapra vonatkozóan számolja fel, számlázási időszaktól függetlenül.

14. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok

Az Előfizető nyilatkozat tételei: Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva vagy digitális aláírással ellátott elektronikus levélben írásban jogosult megtenni

A Szolgáltató közzétételi kötelezettsége: A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- h) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben és internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- i) az abban foglaltakról a telefonszolgálatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

15. Hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerinti hibabejelentő szolgálatot működtet. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál elsősorban írásban e-mail formában jelentheti be az ugyfelszolgalat@vircomm.hu címen.

Hibaelhárítás időtartama: A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát az 5. számú mellékletben vállalt célértéken belül kijavítani. Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

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

Az ügyfélszolgálat működése: A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, amelynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1 sz. pontja tartalmazza.

A szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálatára elérhető a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is.

Díjreklamáció: Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést felmondani. Az Előfizető díjreklamációját a hivatkozott számla fizetési határidejének lejáratáig teheti meg. Az ezt követően beérkezett számlareklamációkat a Szolgáltató nem köteles befogadni. Az Előfizetői számlareklamáció a számla fizetési határidejére nincs halasztó hatállyal.

Kötbérigény kezelése: Az Előfizetőt kötbér illeti meg, ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentését az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem vizsgálta ki. Az előfizetőt a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete alapján kötbér illeti meg, amely az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

17. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén: A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét valamint az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF tartalmazza.

18. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

Hálózathoz csatlakoztatható előfizetői végberendezés: Szolgáltató Előfizető részére alapesetben nem biztosít végberendezést. A végberendezésről az Előfizetőnek kell gondoskodni, amelynek rendeltetésszerű használhatóságáért Szolgáltató felelősséget nem vállal. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által biztosított végberendezést használja, az Előfizető az Előfizetői szerződés megszűnésekor köteles Szolgáltatónak visszaadni. Szolgáltató által biztosított végberendezés nem rendeltetésszerű használatából eredő károkat Előfizető köteles megtéríteni.

19. Adatkezelés, adatbiztonság

Adatkezelési szabályzat: A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 6. sz. melléklete szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

20. A számhordozási eljárás szabályai, számhordozásra vonatkozó jogszabályok

2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről,

46/2004. Korm. rendelet felváltó 13/2012 (IX. 28) NMHH rendelettel módosított- a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet,

17/2003. IHM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról.

21. A Szolgáltatónál alkalmazott Hűség szerződésekre és Hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás.

A Szolgáltató - üzleti gyakorlat szerint - hűség szerződés kötésének lehetőségét jellemzően valamilyen akció keretében - az akcióban való részvétel feltételeként - kínálja fel az Előfizetők számára, illetve valamilyen akcióban való részvétel feltételeként hűség szerződés kötését kívánja meg az Előfizetőtől. A Szolgáltató vállalja, hogy a hűség szerződést kötni nem kívánó fogyasztók, Előfizetők, igénylők részére fenntart hűségnyilatkozat nélküli Előfizetői Szerződésre vonatkozó konstrukciókat, azaz biztosítja, hogy az ÁSZF-ben meghatározott listaáron bárki (a technikai megvalósíthatóságtól függően) hűség szerződés vállalása nélkül szerződést köthessen az akcióban szereplő csomagra. Ebben az esetben azonban Szolgáltató nem köteles a hűség szerződésben kínált kedvezményeket biztosítani, hanem az ÁSZF-ben feltüntetett árakat, díjakat stb. jogosult alkalmazni, továbbá az Előfizetőt az ÁSZF egyéb rendelkezéseiben meghatározott jogok illetik és kötelezettségek terhelik.

22. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma, Központi felügyeleti szervek:

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén Felek az Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához (NHH) vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez jogosultak fordulni.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.

Telefon: +36 (1) 457-7100

Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: +36 (1) 459-4999

A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány utca 5.

Telefon: +36 (1) 472-8900

Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál a felek kikötik a Szegedi Városi Bíróság kizárólagos illetékességét:

Budai Központi Kerületi Bíróság

Cím: 1021 Budapest, Budakeszi út 51/b.

Telefon: +36 (1) 391-4930

Területileg illetékes megyei Nemzeti Fogyasztóvédelmi hatóság hivatalainak elérhetőségei:
http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/elerheto/teruleti/teruleti_ossz.html

23. Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi és arról vagy annak az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részéről kérésre másolatot készít a 3. számú mellékletben megjelölt díj ellenében. A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF a www.vircomm.hu internetes honlapján mindenki számára megtekinthetően közzéteszi.

24. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó szabályai az irányadók.

A szerződés aláírásával kijelentem, hogy megismertem és megértettem az ÁSZF tartalmát, és azt elfogadom.