

Vivafone Telekommunikációs Szolgáltató Kft. Távbeszélő Szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei (kivonat)

1. A Szolgáltató adatai:

Szolgáltató cégneve: **Vivafone Telekommunikációs Szolgáltató Kft.**
Szolgáltató rövidített neve: **Vivafone Kft.**
Szolgáltató székhelye: **1121 Budapest, Hangya utca 20/a**
Szolgáltató telephelye: **1121 Budapest, Hangya utca 20/a**
A Szolgáltató cégjegyzékszáma: **Cg 01-09-729719**
A Szolgáltató adószáma: **13329493-2-43**
A szolgáltató web elérhetősége: **http://www.vivafone.hu**

2. Az ÁSZF elérhetősége

Az általános szerződési feltételek (ÁSZF) teljes szövege megtalálható a Szolgáltató honlapján, valamint az ügyfélszolgálaton. Az Előfizető az ÁSZF teljes szövegét nyomtatott formában megrendelheti postai útvánvétel.

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői

szolgáltatások meghatározása:

- Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás SZJ 64.20.11.0
- Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás SZJ 64.20.12.1
- Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás SZJ 64.20.12.2

4. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizető visszaigazolja a Szolgáltatónak, ha a Szolgáltató írásos ajánlata alapján szerződést kíván kötni. A szerződés hatálybalépését megelőzően az Előfizető az alábbi adatokat közli a Szolgáltatóval:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye;
- (egyéni Előfizető esetében) az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- (üzleti vagy intézményi Előfizető esetében) az Előfizető cégjegyzékszáma vagy egyéb nyilvántartási száma, és az Előfizető bankszámlaszáma.

A Szolgáltató aláírásra átadja az Előfizetőnek a szerződést tartalmazó dokumentációt. A Szolgáltató mindaddig semmilyen megrendelést nem fogad el a szerződésre vonatkozóan, ameddig a szerződést az Előfizető el nem fogadta és alá nem írta. A szerződés azon a napon lép hatályba, amikor azt mindkét fél aláírja. A szerződés addig marad hatályban, ameddig azt valamelyik fél e szerződési feltételei szerint fel nem mondja. A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés a jelen Általános szerződési feltételekből és az Előfizetői szerződésből, illetve az Előfizetői nyilatkozatból áll.

5. Az előfizetői szerződés módosítása

Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződés feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje;

Abban az esetben, ha az Előfizető a szolgáltatás bármilyen módosítását kéri a Szolgáltatótól, a Szolgáltató kérheti az Előfizetőtől kérésének írásban történő megerősítését. Amennyiben a Szolgáltató elfogadja a módosítást, az attól az időponttól módosul, amikor a Szolgáltató írásban visszaigazolja az Előfizetőnek a módosítást.

A Szolgáltató e szerződést bármikor módosíthatja hogy,

- eleget tegyen bármilyen jogszabályi vagy törvényi előírásnak;
- eleget tegyen a Szolgáltató engedélyében foglalt feltételeknek;
- eleget tegyen minden jogerős vagy ideiglenes végzésnek, felszólításnak, specifikációnak, előírásnak, illetve a Hírközlési Területi Hivatal engedélyében foglaltaknak;

vagy

- módosítsa az e szerződés alapján fizetendő díjakat; vagy
- újfajta szolgáltatást vezessen be; vagy
- szolgáltatásokat szüntessen meg; vagy
- megőrizze a Szolgáltató hálózat integritását és biztonságosságát; vagy
- folyamatbeli változásokat vezessen be, feltéve, hogy ezek nem jelentenek lényeges hátrányt az Előfizető számára; vagy
- javítsa a szöveg érthetőségét illetve tipográfiai hibákat korrigáljon; feltéve, hogy a fenti bekezdésben megadott okokból bevezetett változás nem jelent lényeges hatást a szolgáltatásra, illetve a szolgáltatás teljesítésére, kivéve ha ez ésszerűnek tekinthető.

A Szolgáltató a módosításokat részleteiben az ügyfélszolgálatán teszi közzé és eljuttatja az előfizetőkhez a módosítás hatálybalépését megelőző 15 nappal, mielőtt a módosítások hatályba lépnének.

A Szolgáltató előzetes értesítés nélkül módosíthatja e szerződés feltételeit abban az esetben, ha az ilyen módosítást egy új szolgáltatás bevezetése teszi szükségessé és a módosítás nem érinti a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket.

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. A tudomásulvétel formái az alábbiak:

Amennyiben az Előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől (kézhérvételétől) számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekintendő.

6. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

Az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei és a fizetendő díj mértéke;

Szünetel a szolgáltatás, ha annak teljesítése átmenetileg akadályba ütközik. A Szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást elháríthatatlan külső ok, vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedése esetén. A Szolgáltató ugyancsak szüneteltetheti a szolgáltatást a hálózat átalakítása, felújítása, karbantartása, cseréje, más műszaki megoldás hiánya miatt s ez hónaponként az 1 munkanapot nem haladhatja meg.

Az Előfizető bejelentése alapján a szolgáltatás szünetelhet. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti időpontját, a szüneteltetést megelőzően 5 munkanappal, valamint a szüneteltetés időtartamát, melynek maximális időtartama 6 hónap. A szüneteltetés utáni visszakapcsoláskor az Előfizető köteles ennek árlista szerinti díját megfizetni.

7. A távbeszélő szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

A Szolgáltató korlátlan felelősséget vállal az alábbi cselekményei közvetlen következményeként bekövetkezett károkért:

- a) szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott közvetlen károkért;
- b) halál, személyi sérülés, egészségkárosodás;
- c) bűncselekmény által közvetlenül okozott kár.

A 8.1.2 és 8.1.3 pontokban foglaltak nem vonatkoznak a Szolgáltató ezen pont alatti felelősségére.

A Szolgáltató nem felel az Előfizető felé a szerződéses, a szerződésen kívüli vagy egyéb alapon történő károkozás közvetlen vagy közvetett következményeként elmaradt haszonért, üzleti vagy tervezett megtakarítás elmaradásáért, sem bármilyen közvetett veszteségért vagy kárért, illetve az adatok megrongálódásáért.

A Szolgáltatónak az Előfizető felé szerződéses vagy szerződésen kívüli alapon (ideértve a gondatlanság esetét is) vagy egyébként a jelen szerződéssel kapcsolatban fennálló felelőssége káreseményenként vagy a károk összefüggő sorára nézve 250000,- Euróra, míg a 12 hónapos időszak alatt bekövetkezett összes káreseményért való felelőssége 500000,- Euróra korlátozódik. Ezen összegek a kárfelelősség beállításának időpontjában érvényes, a Magyar Nemzeti Bank által közzétett árfolyamon számítandók át Forintra.

A jelen szerződéses felelősség korlátozásáról vagy kizárásáról szóló rendelkezései külön külön alkalmazandók. Amennyiben valamelyiket vagy annak valamely részét bírósági határozat ésszerűtlennek vagy érvénytelennek nyilvánítja, a határozat által nem érintett részek továbbra is alkalmazandók. A késedelmes, hibás vagy csökkent értékű teljesítés esetén az Előfizető bejelentést tehet a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján személyesen vagy írásban. A bejelentés alapján a Szolgáltató 3 napon belül kivizsgálja a bejelentés tárgyát és haladéktalanul, írásban tájékoztatja az Előfizetőt a kivizsgálás eredményéről, és a vizsgálat eredményének megfelelően a Szolgáltató elutasíthatja a panaszt, megkezdheti a hiba javítását, vagy javaslatot tehet az Előfizető díjak csökkentésére. A Szolgáltató saját hatáskörben is kezdeményezheti az Előfizető díjak csökkentését, amennyiben úgy ítéli, hogy a szolgáltatás minősége csökkent. Vitás esetekben úgy az Előfizető, mint a Szolgáltató ísgálatot indíthat a Hírközlési Hatóság Hírközlési Területi Hivatal), Gazdasági Versenyhivatal, Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség bevonásával.

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

8.1 Felmondás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az előfizetői szerződésekről szóló 249/2001 rendelet értelmében az előfizető szerződésszegése esetén a szerződést felmondhatja, ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos díjakat, vagy az alkalmi előfizetői szerződés esetén fizetendő létesítési költségeket nem fizeti meg, vagy az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését. Abban az esetben, ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a távbeszélő szolgáltatás útján teljesíthető egyéb szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, ezzel szemben ténylegesen használja azt és díját nem fizeti, a Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető a közcélú távbeszélő szolgáltatásból kizárja. A felmondást megelőzően a Szolgáltató írásban köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizető írásban vagy elektronikus levélben vagy egyéb távközlési módon haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Amennyiben az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés követően sem szünteti meg a szerződésszegést, a felszólítást követő 15 napos határidő lejártával felmondható a szerződés, ha

- a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- a szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza,
- a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését.
- a távbeszélő alközpont adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.
- nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti a közcélú távbeszélő szolgáltatást.

A jogkövetkezményekre figyelmeztető eredménytelen felszólítást követő 45 napos felmondási határidő elteltével mondható fel a közcélú távbeszélő előfizetői szerződés a távközlési szolgáltatásokból eredő díjfizetés elmulasztása esetén. A jogkövetkezményekre figyelmeztető eredménytelen felszólítást követő 60 napos felmondási határidő elteltével mondható fel a közcélú távbeszélő előfizetői szerződés az előzőekben meghatározottak kivételével. A felmondási idő alatt a Szolgáltató csak az Előfizető hozzáférési pont hívhatóságát köteles biztosítani. A Szolgáltató a felmondást minden esetben köteles írásban megindokolni. Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerül sor, ha az Előfizető részére a felmondását kézbesítették.

8.2 Felmondás az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű szerződést jogosult bármikor, indokolás nélkül legfeljebb 8 napos felmondási határidővel – írásban elmondani. A felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára kell eljuttatni. A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a szolgáltatással kapcsolatos esetleges díjtartozásai és esetleges felmerült egyéb költségek megfizetése alól.

9. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete;

A harmadik személy szolgáltató hálózata a hét minden napján, napi 24 órában ellenőrzött, beleértve az állami ünnepnapokat is. A Szolgáltató az Előfizető számára a támogató és szervizszolgáltatást nyújt ügyfélszolgálatán keresztül az alábbi funkciók végrehajtásával:

- a hibákkal kapcsolatos bejelentések fogadása, naplózása és ezek kezelése;
- a hibák kivizsgálása, diagnosztizálása és javítása; és
- a hibajavítás koordinálása.

Az Előfizető a hét minden napján, a nap 24 órájában telefonon, faxon vagy e-mail-en jelentheti be a hibákat a Szolgáltatónak.

10. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése);

Központi ügyfélszolgálat:

1121 Budapest, Hangya utca 20/a

Telefon: 06 23 334 595

Fax: 06 23 334 595

E-mail: vivafone@vivafone.hu

Ügyfélszolgálat nyitva tartása: munkanapokon 8⁰⁰ órától 16³⁰ óráig

Az Előfizető munkaidő alatt telefonon, faxon vagy e-mail-en veheti fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán kifüggeszti azokat a feltételeket, amelyek alapján az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhet. Abban az esetben, ha az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatban panasszal él, írásban kell tájékoztatnia a Szolgáltatót. A Szolgáltató megvizsgálja az Előfizető írásban benyújtott panaszát és arra a gyakorlatban elvárható legrövidebb időn belül írásban válaszol. Ha a Szolgáltató elutasítja az Előfizető írásban benyújtott panaszát, az Előfizető jogosult panaszát az illetékes területi távközlési hatóság elé terjeszteni vagy (ha alkalmazandó) az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelet elé. Abban az esetben, ha nem születik megállapodás, a vitát a szerződési feltételek alapján az illetékes bíróság dönti el.

11. Adatkezelés, adatbiztonság;

A felek bizalmasan kezelnek minden bizalmas jellegű információt (legyen az írott vagy szóbeli; beleértve a szoftvereket és kézikönyveket), amelyekhez a szerződés alapján jutnak hozzá; a másik fél írásos hozzájárulása nélkül az ilyen információt nem hozzák senkinek sem a tudomására (kivéve saját alkalmazottaikat vagy szaktanácsadóikat, illetve a Szolgáltató esetében a Szolgáltató csoporthoz tartozó vállalat alkalmazottait vagy ezek beszállítóit, akiknek tudomással kell bírniuk az ilyen információiról). Az adatkezelés részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklet tartalmazza.

12. Az árlista változásai

A Szolgáltató az Előfizető 15 nappal korábbi értesítése mellett módosíthatja az árlistát. A Szolgáltató a módosítás részletezését az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi közzé a módosítás hatálybalépését megelőzően 15 nappal.

A jelen általános szerződési feltételekben külön nem szabályozott kérdéseket az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv., illetve a 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet rendelkezései irányadók