Üzleti hangszolgáltatások általános szerződési feltételei – Magyarország

DIALOGA Servicios Interactivos, S.A. · 1995-E · KRA 615

Tervezet – nem hatályos. A tervezet nem módosítja az egyedi előfizetői szerződést.

Tartalomjegyzék

1. Szolgáltató és az ÁSZF tárgya 2
2. Üzleti hatály és a szolgáltatás jellege 2
3. Szerződéskötés, szerződéses dokumentumok és egyes üzleti előfizetők védelme 2
4. Aktiválás, végberendezések és szolgáltatási pont 3
5. Hangfunkciók és platformmodulok 3
6. Segélyhívás és helymeghatározás 3
7. Minőség és magyar nyelvű támogatás 3
8. Hibakezelés, karbantartás és folytonosság 4
9. Nyilvános díjmelléklet: átalánydíj és forgalmi díjak 4
10. Számlázás és fizetés 4
11. Hívószámok és számhordozás 5
12. Rendeltetésszerű használat és csalásmegelőzés 5
13. Korlátozás és szüneteltetés 5
14. Időtartam és előfizetői felmondás 6
15. Módosítás és szolgáltatói felmondás 7
16. Adatkezelés, titoktartás és hangrögzítés 7
17. Felelősség és kompenzáció 8
18. Panaszok, alkalmazandó jog és közzététel 8
19. Akadálymentes tájékoztatás és kapcsolattartás 9

1. Szolgáltató és az ÁSZF tárgya

1.1 A szolgáltató a DIALOGA Servicios Interactivos, S.A. (DIALOGA). Adóazonosító: A95469433. Székhely és postacím: Plaza Euskadi 5, 48009 Bilbao, Spanyolország. Magyarországi szolgáltatói azonosító: 1995-E; KRA-kód: 615. A jelen ÁSZF a Magyarországon nyújtott üzleti hangszolgáltatásra vonatkozik.

1.2 Ügyfélszolgálat, hibabejelentés és panaszkezelés: info@dialogagroup.com, +36 1 245 5873. Honlap: https://dialogagroup.com/HU/. A postai küldeményeket a szolgáltató székhelyére kell címezni. A nyelvet és a nyitvatartást a 7. pont tartalmazza. A magyar hálózatokból az ügyfélszolgálatot és a hibabejelentőt a legalacsonyabb díjú hívás díját meg nem haladó díjon is el kell tudni érni. A szolgáltatónak a saját hálózatából a műszaki feltételek fennállásakor díjmentes hozzáférést kell biztosítania az Eht. 140. § szerint. A DIALOGA az e-mailes kapcsolatfelvételért díjat nem számít fel.

2. Üzleti hatály és a szolgáltatás jellege

2.1 A nyilvántartás szerinti szolgáltatás „helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás”. A VoIP az alkalmazott átviteli technológia. A szolgáltatást kizárólag üzleti vagy szakmai célból szerződő vállalkozások és szervezetek, saját kommunikációjuk végfelhasználóiként vehetik igénybe. Ez az ÁSZF nem viszonteladói szerződés. A vállalkozói előfizetőkre irányadó kötelező előírások és az egyes vállalkozásokat megillető jogok a 3. pont szerint alkalmazandók.

2.2 A szolgáltatás megnevezése a 2025-től alkalmazott osztályozás szerint: helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás. A hang továbbítása IP-alapon, az előfizető internetkapcsolatán történik. A DIALOGA nem nyújt e szerződés alapján mobil rádiótelefon-hozzáférést, internet-hozzáférést vagy utolsó mérföldes hozzáférési hálózatot. A megrendelés rögzíti a hívószámokat, a használati helyet és a szolgáltatás terjedelmét.

3. Szerződéskötés, szerződéses dokumentumok és egyes üzleti előfizetők védelme

3.1 A nyilvános szerződéses keretet jelen ÁSZF és a 9. pontban szereplő díjmelléklet alkotja. Az egyedi előfizetői szerződés és az elfogadott mellékletek rögzítik az adott előfizetővel egyeztetett szolgáltatásokat, felhasználókat, hívószámokat, mennyiségeket, díjakat és időtartamot. Szerződéskötés előtt az előfizető tartós adathordozón megkapja a jellemzőkre, díjakra és alkalmazandó jogokra vonatkozó tájékoztatást, továbbá az előírt esetekben a szerződés-összefoglalót. Az egyedi szerződés kiemelten jelöli a nyilvános feltételektől való eltéréseket; azok nem lehetnek ellentétesek a kötelező jogszabályi rendelkezésekkel.

3.2 Az előfizető nyilatkozik arról, hogy a magyar jog szerint mikro- vagy kisvállalkozásnak, illetve közhasznú szervezetnek minősül-e. Az üzleti minőség vagy a szerződés aláírása nem jelent általános lemondást a védelmi rendelkezésekről. A megengedett eltéréshez az érintett rendelkezések azonosítása, tartalmuk előzetes részletes ismertetése és az előírt esetekben legkésőbb a szerződéskötéskor adott kifejezett hozzájárulás szükséges. A kötelező rendelkezések minden velük ellentétes megállapodással szemben elsőbbséget élveznek.

3.3 Az elfogadás rögzíti a szolgáltatásokat, a kezdőnapot, a használati helyet, a hívószámokat, a díjakat és a műszaki feltételeket; hiányos megrendelés alapján meghatározatlan díj nem számítható fel.

3.4 Az Eszr. 4. § (4) bekezdésében felsorolt rendelkezések az üzleti előfizetővel kötött szerződésben is kötelezőek. Ide tartoznak különösen az Eht. 132. § (3)–(6) bekezdése szerinti egyoldalú módosításhoz kapcsolódó értesítési és felmondási szabályok.

4. Aktiválás, végberendezések és szolgáltatási pont

4.1 Az egyedi szerződés meghatározza az aktiválás határidejét, a logikai hozzáférési pontot, a használati címet, valamint a végberendezésért, helyi hálózatért és internetkapcsolatért viselt felelősséget. A DIALOGA az elfogadás előtt ismerteti a szükséges kapcsolati és kompatibilitási követelményeket.

4.2 Az előfizető pontos adatokat, kompatibilis végberendezést, áramellátást és megfelelő internetkapcsolatot biztosít; védi hozzáférési adatait, és a használati hely változását előzetesen bejelenti. Az aktiválásról megőrizhető visszaigazolás készül. A DIALOGA-nak felróható késedelem esetén az alkalmazandó jogorvoslatok és kompenzációk járnak; a szolgáltató érdekkörén kívüli hibát azonosítani és közölni kell, a hiba nem tulajdonítható automatikusan az előfizető hálózatának.

4.3 A szolgáltatás megkezdésének vállalt határidejét az egyedi szerződés rögzíti. Ha a felek nem állapodnak meg ettől jogszerűen eltérően, a szolgáltatás a szerződéskötéstől számított 15 napon belül indul. Számhordozásnál az egyeztetett hordozási időablak és a vonatkozó külön szabályok irányadók. A késedelmes megkezdésre az Eszr. 7–8. § szerinti jogkövetkezmények alkalmazandók.

5. Hangfunkciók és platformmodulok

5.1 Az egyedi ajánlat meghatározza a bejövő és kimenő hívásokat, hívószámokat, egyidejű csatornákat, felhasználókat, átirányítást, alközponti és egyéb engedélyezett funkciókat. A műszaki és területi korlátokról a szerződéskötés előtt tájékoztatást kell adni. A bővítés elfogadásához közölni kell annak díját és a szerződés időtartamára gyakorolt hatását.

5.2 A Trident PBX felhőalközpont, a Hydra ACD contact center és automatikus híváselosztó megoldás. A WebRTC az ezek böngészős használatát támogató technológia. A szoftverlicencek, felhasználók, tárhely, felügyelet és integrációk az egyedi ajánlatban külön azonosíthatók; a megrendelt funkciókat a szolgáltatásleírás tartalmazza.

6. Segélyhívás és helymeghatározás

6.1 A DIALOGA díjmentes hozzáférést biztosít a 112-höz és a szolgáltatásra irányadó további segélyhívó számokhoz. Az alkalmazandó kötelezettségek szerint átadja a segélyszolgálatoknak a hívó azonosításához és helymeghatározásához szükséges adatokat akkor is, ha a hívószám kijelzését letiltották, vagy az adattovábbításhoz nem adtak hozzájárulást.

6.2 Az előfizető megadja és naprakészen tartja valamennyi használati hely pontos címét. Költözés előtt kéri az adatok módosítását és annak visszaigazolását. Segélyhíváskor kérésre közli tényleges tartózkodási helyét. Az IP-alapú telefonáláshoz működő internetkapcsolat, áramellátás és végberendezés szükséges; ezek kiesése a segélyhívást is érintheti. A DIALOGA előzetesen ismerteti a konkrét műszaki korlátokat. E függőségek nem zárják ki a szolgáltató jogszabályi hozzáférési és helymeghatározási kötelezettségeit.

7. Minőség és magyar nyelvű támogatás

7.1 Magyar nyelvű ügyfélszolgálat: hétfőtől péntekig 08:00–17:00. Telefonos hibabejelentés: hétfőtől péntekig 08:00–17:00. Az időpontok Budapest helyi ideje szerint értendők (Europe/Budapest). Telefon: +36 1 245 5873; e-mail: info@dialogagroup.com. E-mailben minden nap, napi 24 órában küldhető bejelentés. Az elektronikus bejelentés folyamatos lehetősége nem jelent folyamatos élőszavas ügyintézést. A magyar munkaszüneti napokon az e-mailes bejelentés rendelkezésre áll; az egyedi szerződésben vállalt ügyeleti rend külön alkalmazandó.

7.2 A szolgáltatás a megrendelt hívószámokon bejövő és kimenő hangkapcsolat létesítésére, a szerződésben meghatározott egyidejű hívásszámra és funkciókra terjed ki. A minőséget a DIALOGA szolgáltatási pontján kell értékelni. Az egyedi szerződés minőségi melléklete meghatározza az adott

szolgáltatás rendelkezésre állási célértékét, a hívásfelépítésre és hangminőségre vonatkozó vállalásokat, a mérés helyét, időszakát és a vállalt többletkompenzációt. Az előfizetői internetkapcsolat, helyi hálózat és végberendezés vizsgálata ettől elkülönül. A 8. pont hibakezelési határidői és a 17. pont szerinti kompenzációk az egyedi többletvállalástól függetlenül alkalmazandók.

7.3 Az egyedi minőségi vállalások mérésének alapját a szolgáltatásfelügyeleti adatok, a hívásfelépítési eredmények, a hibajegyek és az értesítések időbélyegei képezik. Az éves rendelkezésre állás számításakor a szolgáltatás igénybevételére alkalmas időt az adott mérési időszak teljes szolgáltatási idejéhez kell viszonyítani; kizárás csak előzetesen megállapított és jogszerű okból alkalmazható. A konkrét célérték és mérési pont a szerződés elfogadása előtt rendelkezésre áll.

8. Hibakezelés, karbantartás és folytonosság

8.1 A DIALOGA rögzíti a hibabejelentést, annak időpontját és a megtett intézkedéseket. Érvényesen kikötött eltérő üzleti szabályozás hiányában az általános szabályok alkalmazandók: a bejelentéstől számított legfeljebb 72 órán belül kivizsgálja és saját érdekkörében elhárítja a hibát, vagy közli, hogy az nem volt észlelhető, illetve nem a saját érdekkörében merült fel. A hiba elhárításáról 24 órán belül értesítést küld. A határidőbe jogszerűen be nem számító időszakokat indokolja és közli.

8.2 A DIALOGA érdekkörében felmerült hiba kivizsgálásáért és elhárításáért külön díj nem számítható fel. A 72 órán belül ismételten jelentkező azonos hiba a nem teljesített hibaelhárítás szabályai szerint kezelendő. A tervezett karbantartásról az előírt határidőben tájékoztatást kell adni, feltüntetve annak hatását, várható időtartamát és a kapcsolattartási lehetőséget. A szolgáltató arányos intézkedésekkel csökkenti a kiesést, és alkalmazza a jogszabályi, valamint szerződéses kompenzációkat.

9. Nyilvános díjmelléklet: átalánydíj és forgalmi díjak

9.1 Az ajánlat egyedileg megállapított időszakos átalánydíjat tartalmazhat, amely a felhasználók, csatornák, hívószámok, funkciók, hívásirányok és mennyiségek függvénye. A magyarországi ajánlat díjai forintban (HUF, Ft), áfa nélkül értendők. Az elfogadott ajánlat rögzíti az összeget, díjfizetési időszakot, adókat, a benne foglalt forgalmat és a kizárásokat. Az átalánydíjba foglalt hívások után egyidejűleg percdíj nem számítható fel. A mennyiségi vagy használati korlátokat a szerződéskötés előtt objektíven meg kell határozni.

9.2 Tájékoztató hívásdíjak forintban, ügyfelenként és forgalmi mennyiségenként egyeztetve: belföldi vezetékes hívás 3,65 Ft/perc; belföldi mobilhívás 7,30 Ft/perc, mindkettő áfa nélkül. Az egyedi szerződés rögzíti az alkalmazandó díjakat és az átalánydíjban foglalt forgalmat. E percdíjak a csomagon kívüli forgalomra akkor alkalmazhatók, ha a szerződés tartalmazza őket. Közzétételük önmagában nem módosítja a meglévő szerződéseket.

9.3 Az átalánydíjon kívüli hívások elszámolása az első másodperctől másodpercalapú, kapcsolási díj nélkül. Percdíj esetén a forgalmi díj a számlázandó másodpercek és a percdíj szorzatának hatvanad része. Az egyedi díjmelléklet rögzíti az összegek kerekítésének szabályait. Nemzetközi hívásokhoz, különleges hívószámokhoz és kiegészítő szolgáltatásokhoz előzetesen közölt és elfogadott díjszabás szükséges. Aktiválásért, eszközökért, bővítésért, szüneteltetésért, visszakapcsolásért vagy megszüntetésért csak előzetesen meghatározott, jogszerű díj számítható fel; a számhordozás a végfelhasználó számára díjmentes. Az általánosan kínált további díjakat a hatályos nyilvános díjmelléklet tartalmazza.

10. Számlázás és fizetés

10.1 Az egyedi szerződés rögzíti a számlázási időszakot, fizetési határidőt, fizetési módot, pénznemet és alkalmazandó adózást. A számla elkülöníti az időszakos díjat, a csomagon kívüli forgalmat, a modulokat és az egyszeri díjakat, lehetővé téve az összeg ellenőrzését. Opcionális szolgáltatás elfogadás nélkül nem számlázható; átalánydíj érvényes szerződésmódosítás nélkül nem alakítható forgalmi díjjá.

10.2 Az előfizető kérheti a díjak ellenőrzéséhez szükséges adatokat és jelezheti az eltéréseket. A DIALOGA rögzíti a panaszt és megvizsgálja a számla helyességét. Az esedékesség előtt benyújtott, öt napon belül el nem bírált díjreklamáció a vizsgálat időtartamával meghosszabbítja a fizetési határidőt, a tanúsított számlázási rendszerre vonatkozó jogszabályi kivétellel. Az előfizető javára elismert összeget a következő havi számlában vagy 30 napon belül, az előírt kamattal együtt jóvá kell írni vagy vissza kell téríteni.

11. Hívószámok és számhordozás

11.1 A telefonszám használata a magyar számozási tervhez és a szám típusához kötött. A hordozás az előfizető számára díjmentes. Földrajzi szám azonos földrajzi helyen, nem földrajzi szám a számára szabályozott felhasználási körben tartható meg. Egy szoftvermodul igénybevétele ezt a jogot nem érinti.

11.2 Az előfizető a választott új szolgáltatónál kéri valamennyi vagy egyes számainak átvitelét. A DIALOGA-hoz történő áthozatalt az ügyfélszolgálatnál lehet kezdeményezni. Az átvételhez az átadó szerződésében szereplő adatok alapján azonosítjuk az előfizetőt és képviselőjét. Az átvevő az új szerződés és az előfizető meghatalmazása alapján egyezteti az érintett számokat és az átadás időablakát az átadóval. Más szolgáltatóhoz távozáskor az új szolgáltatót kell megkeresni.

11.3 Indokolt akadály hiányában a munkanapon 16 óráig beérkezett igénynél az átvevő a második következő munkanap átadási időablakát ajánlja fel. A felek későbbi időpontban is megegyezhetnek. Ha a rendelet szerinti összetett esetben előzetes egyeztetés szükséges és az időpont az igénybejelentéskor még nem rögzíthető, a megállapodást öt munkanapon belül kell megkötni. Az időablak alatt a szolgáltatás átmenetileg szünetelhet.

11.4 Az átvevő közli az elutasítás okát és az elhárítás módját. Elutasításnak például az azonosítás sikertelensége, illetve a rendelet feltételei szerinti, több mint 30 napja lejárt és igazolhatóan közölt számlatartozás esetén van helye. Hordozási késedelem vagy egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvevő a 23/2020. NMHH rendelet alapján kompenzációt fizet.

11.5 Ha az előfizető mondta fel a szerződést, a megszűnéstől számított 31 napon belül még kezdeményezheti számai hordozását, kivéve, ha e jogáról a szerződésben érvényesen lemondott. Ha előre fizetett szolgáltatásból maradt egyenleg, azt az átadó szolgáltatónál a hordozástól vagy az utólagos hordozástól számított 30 napon belül lehet visszaigényelni. Visszatérítési díj csak előzetes szerződéses kikötés alapján, a tényleges költséggel arányosan számítható fel.

12. Rendeltetésszerű használat és csalásmegelőzés

12.1 Az előfizető saját üzleti kommunikációjára, jogszerűen használja a szolgáltatást, védi hozzáférési adatait, és haladéktalanul jelzi a jogosulatlan használatot. A hívóazonosító jogellenes megváltoztatása, csalárd hívásforgalom és a hálózat károsítása tilos. E végfelhasználói szerződés alapján a szolgáltatás nem értékesíthető tovább.

12.2 A forgalmi, költési, hívásszám- és célországlimiteket a szerződés egyértelműen meghatározza. A kötelező fogyasztási értesítéseket a DIALOGA megküldi. A visszaélés-megelőzési intézkedés az azonosított kockázathoz igazodik; a korlátozás okát, terjedelmét és megszüntetésének feltételeit közölni kell. A kötelezően fenntartandó hívási lehetőségek nem szüntethetők meg.

13. Korlátozás és szüneteltetés

13.1 Az előfizető az érintett számok, a kezdőnap és a kívánt időtartam megadásával kérhet szüneteltetést az ügyfélszolgálattól. Ha a szolgáltatás sajátosságai ezt lehetővé teszik, a DIALOGA biztosítja a szüneteltetést. Az érintett szolgáltatásokat, a kezdőnapot, a visszakapcsolást és az esetleges díjat a DIALOGA visszaigazolja. A szüneteltetés alatt csak az előfizetői szerződésben szereplő, csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetendő.

13.2 Az Eszr. 25. § (4) szerinti szabály alkalmazásakor határozott idejű szerződésnél sem zárható ki az előfizető által kért, legfeljebb hat hónapos szüneteltetés. Ilyenkor a határozott idő a szüneteltetéssel meghosszabbodik. A kért időszak végén a DIALOGA visszakapcsolja a szolgáltatást és erről 24 órán belül értesít. A visszakapcsolás díjmentes, ha nem szükséges helyszíni intézkedés. Helyszíni intézkedés esetén csak indokolt és méltányos egyszeri díj számítható fel.

13.3 Ha nincs más gazdaságos műszaki megoldás, a hálózati munkálatok miatti tervezett szüneteltetésről a DIALOGA legalább 15 nappal előre értesít. Az ilyen szüneteltetés naptári hónaponként legfeljebb egy napig tarthat. Előre nem látható és elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály szerinti védelmi, biztonsági intézkedés is okozhat szünetelést.

13.4 Az Eht. 136. § (2) szerinti szünetelés alatt díj nem jár. Ez a szolgáltató érdekkörébe tartozó okra – az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartás kivételével – és a mindkét fél érdekkörén kívüli okra vonatkozik. Ha a szünetelés a naptári hónapban 48 óránál hosszabb, egyhavi előfizetési díj visszajár. Vis maior esetén a DIALOGA akkor mentesülhet a visszatérítés alól, ha bizonyítja, hogy az ok határidőben történő megszüntetéséért minden elvárhatót megtett.

13.5 Korlátozásra a hálózat rendeltetésszerű működésének veszélyeztetése, engedély nélküli viszontértékesítés vagy hálózati szolgáltatás célú használat, az Eht. 137. § szerinti díjtartozás vagy az előzetesen rögzített használati korlát túllépése miatt kerülhet sor. Díjtartozásnál az esedékességtől számított nyolc napon belül küldött felszólításnak legalább 15 napot kell hagynia a fizetésre. A korlátozás feltétele, hogy a tartozás továbbra is fennálljon és a meghatározott biztosítékot az előfizető ne nyújtsa.

13.6 A DIALOGA az első három esetben legalább három nappal a lehetséges korlátozás előtt közli annak kezdetét, okát, hatását és a megszüntetés feltételeit. A megállapodás szerinti használati keret túllépésekor az értesítés a korlátozással egyidejű lehet. A korlátozás idején elérhetők maradnak a bejövő hívások, a segélyhívás, az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő. Csak a nyújtott szolgáltatással arányos díj számítható fel. Ha a korlátozás oka megszűnt és erről a DIALOGA tudomást szerzett, 72 órán belül feloldja a korlátozást.

13.7 Ha díjtartozás miatt a korlátozás 15 napnál tovább tart és a DIALOGA az Eht. 134. § (7) alapján nem mondja fel a szerződést, az Eszr. 18. § (4) szerint legfeljebb hat hónapra felfüggesztheti a szolgáltatást. A felfüggesztés idejére díj nem számítható fel. Ha az ok változatlanul fennáll, a DIALOGA 15 napos felmondási idővel, a felfüggesztés utolsó napjára mondhatja fel a szerződést.

14. Időtartam és előfizetői felmondás

14.1 Az egyedi szerződés megjelöli a határozatlan vagy határozott időtartamot, a kezdőnapot, lejáratot és kapcsolódó kedvezményeket. Határozatlan idejű szerződéskötés lehetőségét fel kell ajánlani; a mikro- és kisvállalkozásokra, valamint közhasznú szervezetekre alkalmazandó időtartam-korlátokat be kell tartani, kivéve a konkrét, érvényesen elfogadott eltérést.

14.2 Az előfizető a határozatlan idejű szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A felmondást megfelelő azonosítás mellett minden, szerződéskötésre használt módon lehetővé kell tenni. Az eszköz visszaadása nem feltétele a felmondás hatályának. Határozott időnél a korai megszüntetés következményeit előzetesen meg kell határozni, a törvényi korlátok betartásával; valamennyi hátralévő díj nem válik automatikusan esedékessé. Kifejezett hozzájárulás előírása esetén hallgatással új hűségidő nem keletkezik.

14.3 A határozott idő lejártakor főszabály szerint határozatlan idejű szerződés lép a helyébe az előfizető számára nem hátrányosabb feltételekkel. Az Eht. 134. § (14) szerinti szabály alkalmazásakor a DIALOGA a lejárat előtti 90 napban háromszor, tartós adathordozón tájékoztat az átalakulásról, a felmondás módjáról és a legkedvezőbb díjszabásról. Az Eht. 134. § (14a) szerinti kivételek, így a lejáratra szóló felmondás vagy az átalakulás közös kizárása figyelembe veendők.

14.4 Az Eszr. 26. § (3)–(6) alkalmazásakor a határozott idejű szerződés idő előtt felmondható, ha a javítási határidő letelte után további 15 napig fennáll a hiba, ha a felmondást megelőző 90 napban több mint tíz bejelentés alapján a szolgáltató saját érdekkörébe tartozó valós hibát javított, vagy ha a szolgáltatást 30 napig nem a szerződés szerint nyújtotta. A szerződés a nyilatkozat beérkezését követő napon szűnik meg. Esetleges készülékkedvezmény megtérítésére a jogszabályi korlátok irányadók.

15. Módosítás és szolgáltatói felmondás

15.1 Az egyedi szerződés módosításához rendszerint mindkét fél hozzájárulása szükséges. Egyoldalúan az ÁSZF-ben megengedett körben, így az alkalmazandó jogszabályváltozás vagy kötelező hatósági, bírósági döntés végrehajtásához szükséges mértékben lehet módosítani. További fizetős szolgáltatás vagy új hűségidő elfogadásához az előfizető külön nyilatkozata szükséges.

15.2 Egyoldalú módosításkor a DIALOGA az érintett előfizetőnek legalább 30 nappal a hatálybalépés előtt tartós adathordozón megküldi a változó feltételeket, a hatálybalépés napját és a felmondás feltételeit, következményeit. A honlapi közzétételen felül az egyedi értesítést is teljesíteni kell. A 30 napos előzetes értesítési határidő alóli kivétel a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érintő új szolgáltatás bevezetése.

15.3 Az előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmény nélkül felmondhat. Ez a jog nem illeti meg, ha a módosítás kizárólag előnyös, ha kizárólag adminisztratív és nem hátrányos, vagy ha kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul. A díj és díjcsomag változásának megítélésére az Eht. 132. § (7) bekezdése irányadó. A 30 és 45 napos szabályt és törvényi kivételeit üzleti szerződésben is alkalmazni kell.

15.4 A DIALOGA rendes felmondásának határideje legalább 60 nap. A felmondás tartós adathordozón közli az indokot, a felmondási időt és annak számítását. Szerződésszegés esetén kitér az orvoslás lehetőségére. Ha a felmondási idő alatt az előfizető a szerződésszegést megszünteti, és erről a DIALOGA tudomást szerez, a szerződés fennmarad, amiről az előfizetőt haladéktalanul értesíti.

15.5 Díjtartozás esetén a következményekre figyelmeztető első értesítést az esedékesség után kell megküldeni. Legalább 15 nappal később második értesítés szükséges. Ha a tartozás ezután is fennáll, a felmondási idő 15 nap. A vitatott összeg miatt nem mondható fel a szerződés, ha az előfizető az arra jogosult szervhez fordult, kérelme másolatát elküldte a DIALOGA-nak, és a nem vitatott, valamint az esedékessé váló díjakat folyamatosan fizeti. Kérésére lehetővé kell tenni a nem vitatott díjak megfizetését.

15.6 Az Eht. 134. § (6) szerinti, erre a szolgáltatásra alkalmazható okokból 15 napos felmondásra kerülhet sor. Ilyen a hálózat működését veszélyeztető magatartás folytatása a felszólítástól számított három nap után, a szükséges helyszíni hibavizsgálat további akadályozása figyelmeztetés után, vagy a szolgáltatás törvénybe ütköző használata. Az előfizető hibás teljesítés miatti jogait és a 14. pont szerinti felmondási jogát ez nem érinti.

16. Adatkezelés, titoktartás és hangrögzítés

16.1 A DIALOGA a szerződéskötéshez, szolgáltatáshoz, biztonsághoz, számlázáshoz és jogszabályi kötelezettségeihez szükséges adatokat kezeli. Az adatkezelési tájékoztató meghatározza a célokat, jogalapokat, címzetteket, megőrzési időket és jogokat. A közléseket és forgalmi adatokat az irányadó szabályok szerint védi; korlátlan kereskedelmi felhasználásuk nem megengedett.

16.2 Az előfizető üzleti hívásainak rögzítése csak kifejezett megrendelés és a funkciókról, hozzáférésről, megőrzésről és felelősségről kötött megállapodás alapján engedélyezhető. Adatfeldolgozói tevékenység esetén megfelelő adatfeldolgozási megállapodás készül; az előfizető teljesíti tájékoztatási és jogalapi kötelezettségeit. Ettől elkülönül az ügyfélszolgálati kapcsolatok jogszabály szerinti rögzítése. Megszűnéskor az adatexport és törlés rendjét a megállapodás és a kötelező megőrzési előírások határozzák meg.

17. Felelősség és kompenzáció

17.1 Mindkét fél felel kötelezettségei teljesítéséért és a saját érdekkörébe tartozó eljárásért. Alvállalkozó igénybevétele nem szünteti meg a DIALOGA szerződéses felelősségét. Az előfizető áramellátásának, internetkapcsolatának vagy eszközének hibáját annak oka és a ténylegesen vállalt szolgáltatások alapján kell értékelni.

17.2 A szerződéses jóváírások nem helyettesítik a kötelező kompenzációt, kötbért vagy kártérítést. Nem zárható ki a felelősség, ha azt jogszabály tiltja, és nem korlátozható a panasz vagy bírósági jogérvényesítés. A DIALOGA közli a teljesítést akadályozó körülményeket, mérsékli azok következményeit és dokumentálja a helyreállítást. A hibák és kompenzációjuk ellenőrizhető nyilvántartás alapján értékelendők.

17.3 Ha az Eszr. 23. § szerinti kötbérszabályok alkalmazandók, a vetítési alapot a hibabejelentés hónapjára vonatkozó kedvezmények nélküli havidíj és az előző havi forgalmi díj alapján számított napi összeg képezi. A késedelmes értesítésre ennek egyszerese, csökkent minőség melletti késedelmes javításra négyszerese, teljes kiesés melletti késedelmes javításra nyolcszorosa jár minden megkezdett késedelmes napra. Az esetleges üzleti eltérés csak jogszerű, kifejezett megállapodás alapján alkalmazható.

18. Panaszok, alkalmazandó jog és közzététel

18.1 Panasz az info@dialogagroup.com címen, a +36 1 245 5873 telefonszámon vagy a szolgáltató székhelyére küldött levélben tehető. A beadvány tartalmazza az előfizető nevét, szerződés- vagy hívószámazonosítóját, a kifogásolt eseményt, időpontot és a kért intézkedést. A DIALOGA a panaszt nyilvántartja, kivizsgálja és indokolt választ ad, főszabály szerint 30 napon belül. A díjpanasz kezelését a 10. pont részletezi.

18.2 Az üzleti előfizető telefonos panaszának hangfelvétele a bejelentéstől egy évig visszakereshető. Kérésre 30 napon belül biztosítani kell a visszahallgatást az ügyfélszolgálati helyiségben, illetve a másolat átadását. Mindkettő hangfelvételenként egy alkalommal díjmentes. A másolat kiadásának egyedüli feltétele az előfizető azonosítása. Az előfizető a szerződésével kapcsolatos panasza másolatát vagy az ügyintézéshez szükséges adatokat is kérheti (Eszr. 4. § (5)–(9)).

18.3 A hírközlési szabály megsértése miatt a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál (NMHH) kezdeményezhető az ügy jellegének megfelelő eljárás. Az NMHH ügyfélszolgálata: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106., 1376 Budapest, Pf. 997., +36 1 468 0673, info@nmhh.hu. Az illetékes eljárás és a hivatalos benyújtás módja a https://nmhh.hu/ugyintezes oldalon található. Az általános tájékoztató e-mail cím nem helyettesíti a hivatalos benyújtást. Szerződéses igény bíróság előtt is érvényesíthető.

18.4 A békéltető testülethez az fordulhat, akire és akinek az ügyére a fogyasztóvédelmi szabályok kiterjednek. Önmagában az üzleti előfizetői minőség nem ad ilyen jogosultságot. Az illetékes szerv a https://bekeltetes.hu oldalon kereshető. Budapesti illetékesség esetén a Budapesti Békéltető Testület címe 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111., postacíme 1253 Budapest, Pf. 10., telefonszáma +36 1 488 2131, e-mail-címe bekelteto.testulet@bkik.hu.

18.5 Az ÁSZF-tervezet és mellékletei a magyar főoldalról elérhető dokumentumtárban díjmentesen olvashatók, kereshetők és letölthetők. A végleges szöveg első oldalán fel kell tüntetni a hatálybalépés napját. A módosított szöveggel együtt a változások kivonatát is közzé kell tenni. A hatályukat vesztett változatokat a honlapon és az ügyfélszolgálaton két évig elérhetővé kell tenni. Az előzetes közzétételre, a hatósági megküldésre és az érintett előfizetők értesítésére külön kötelezettségek vonatkoznak.

19. Akadálymentes tájékoztatás és kapcsolattartás

19.1 A szolgáltatásról, az árakról, a segélyhívásról és a jogokról magyar nyelvű, szöveges tájékoztatás kérhető. Az ÁSZF HTML-változatában a tartalomjegyzékből közvetlenül a fejezetre lehet ugrani. A szöveg nagyítható és kereshető. A PDF letölthető, szövege kereshető és nyomtatható.

19.2 Hallás- vagy beszédfogyatékosság esetén az ügyfélszolgálat, a hibabejelentő és a panaszkezelés az info@dialogagroup.com címen írásban is elérhető. Ugyanitt kérhető hozzáférhető formátum vagy tájékoztatás az adott végberendezéssel használható funkciókról. A telefonos elérhetőség +36 1 245 5873, a nyitvatartás a 7. pontban szerepel. A DIALOGA e-mail-címe nem segélyhívó csatorna.

19.3 Az előfizető a megrendelés előtt az ügyfélszolgálaton kérhet tájékoztatást a szükséges készülékről, böngészőről, a kisegítő technológiákkal való együttműködésről és az egyes szolgáltatások igénybevételéről. A konkrét konfiguráció leírásának meg kell jelölnie a valós idejű szöveg, videó esetén a teljes körű beszélgetés, valamint az egyes kommunikációs módokkal igénybe vehető segélyhívás tényleges elérhetőségét és használatát. A hívás utólagos átírása más funkció. A 112 hanghívás és a helymeghatározás feltételeit a 6. pont ismerteti.