

iQpro Kft

Általános Szerződési Feltételek

Mobil rádiótelefon és mobil internet-hozzáférési szolgáltatáshoz

Hatálybalépés időpontja: **2026.02.02**

1. A Szolgáltató azonosító adatai

Szolgáltató megnevezése: iQpro Kft
Székhely: 1112 Budapest, Dobogó út 8
Cégjegyzékszám: 01-09-199484
Adószám: 25096334-2-43
Weboldal: iqprokft.hu/
E-mail: iqprokft@gmail.hu

Központi ügyfélszolgálat:
Cím: **7624 Pécs, Szigeti út 124**
Telefonszám: **+36204666200**
Internetes elérhetőség: **iqprokft@gmail.com**
Levelezési cím: **7624 Pécs, Szigeti út 124.**

Az elektronikus levelezés útján történő kapcsolatfelvétel hivatalos ügyfélszolgálati bejelentésnek minősül.

Az e-mail címre érkező megkereséseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, és azokat a jelen Általános Szerződési Feltételek, valamint a vonatkozó jogszabályok szerint kezeli.

Az ügyfélszolgálati bejelentések – ideértve a hibabejelentéseket és panaszokat is – megtehetők az ügyfélszolgálati csatornákon, beleértve az elektronikus levelezést.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati bejelentéseket – azok beérkezésétől számítva – legkésőbb 30 naptári napon belül kivizsgálja és érdemben megválaszolja.

A hibabejelentő szolgálat elérhetőségei megegyeznek az ügyfélszolgálat elérhetőségeivel.

Fogalmak

A jelen ÁSZF-ben használt főbb fogalmak:

Előfizető: a Szolgáltatóval egyedi előfizetői szerződést kötő természetes személy vagy gazdálkodó szervezet.

Végfelhasználó: az a személy, aki az Előfizető által biztosított hozzáférést ténylegesen használja.

Nem nyilvános (zártkörű) szolgáltatás: olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely nem általános, nyilvános értékesítéssel kerül kínálatra; igénybevétele előzetes jogosultsági feltételekhez, keretszerződéshez vagy meghívásos/partneri csatornához kötött.

SIM-kártya: a szolgáltatás igénybevételehez szükséges előfizetői azonosítót hordozó eszköz.

Díjszabás: az 1. számú melléklet, amely a díjcsomagokat, díjtételeket és egyéb díjakat tartalmazza.

Szolgáltatási terület / lefedettség: a Szolgáltató által, egyedi megkeresés alapján adott tájékoztatás szerinti terület.

2. A nyújtott szolgáltatások ismertetése

A Szolgáltató saját márkanév alatt nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást biztosít.

A mobil hálózati lefedettségre vonatkozó információk nem térképes formában, hanem a Szolgáltató által adott egyedi tájékoztatás útján érhetők el, amely tájékoztatás az ügyfélszolgálati elérhetőségeken kérhető.

2.1. Alapszolgáltatások

2.1.1. Mobil rádiótelefon szolgáltatás

A mobil rádiótelefon szolgáltatás nem nyilvánosan elérhető (zártkörű) telefonszolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető a szolgáltatási területen belül szabadon mozogva, mobil végberendezésről hívásokat kezdeményezzen és fogadjon más hálózati végpontokkal. A szolgáltatás beszédátvitelre, valamint kapcsolódó kiegészítő funkciókra (adatátvitel, rövid szöveges üzenetküldés stb.) alkalmas.

Statisztikai besorolás:

61.20 TEÁOR Vezeték nélküli távközlés

6110 - Vezetékes, vezeték nélküli és műholdas távközlés

6190 - Egyéb távközlés

2.1.2. Mobil internet-hozzáférési szolgáltatás

A mobil internet-hozzáférési szolgáltatás rádiótávközlő hálózaton megvalósuló internet-hozzáférés, amelyet az Előfizető/Végfelhasználó a szolgáltatási területen belül mozgás közben is igénybe vehet. A hozzáférés műszaki jellemzői (pl. 2G/3G/4G/5G, elérhető sebesség) a hálózat pillanatnyi terheltségétől, a rádiós környezettől és a használt végberendezéstől is függhetnek.

2.2. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató a mobil szolgáltatásokhoz kapcsolódóan az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat biztosíthatja:

2.2.1. Híváskorlátozás

Az Előfizető igény szerint korlátozhatja a SIM-kártyájáról indított vagy fogadott hívásokat. A korlátozás beszéd-, SMS-, fax- és adatcsatornára egyaránt beállítható. A szolgáltatás a SIM-kártya eltulajdonítása esetén is kérhető.

2.2.2. Hívószám megjelenítése és elrejtése

Az Előfizető kérheti telefonszámának megjelenítését vagy elrejtését a hívott fél készülékén. A Szolgáltató biztosítja a hívószám-kijelzés hívásonkénti vagy előfizetés szintű kezelését. A hívószám elrejtése nem alkalmazható a segélyhívó szolgálatok (104, 105, 107, 112) és az állam működése szempontjából kiemelt fontosságú intézmények hívásakor.

2.2.3. Hívásátirányítás

Az Előfizető megadhatja, hogy bizonyos forgalmi helyzetekben (pl. kikapcsolt készülék, foglaltság) a bejövő hívásai mely másik telefonszámra érkezenek. Az átirányítás költségelszámolása a Díjszabás szerint történik

2.2.4. Hívásvárakoztatás

Folyamatban lévő beszélgetés közben érkező új hívás esetén az Előfizető hangjelzést kap, míg a hívó fél kicsöngést hall.

2.2.5. Hívástartás

Az Előfizető egy aktív hívás közben azt tartásba helyezheti és új hívást kezdeményezhet az eredeti kapcsolat bontása nélkül.

2.2.6. Konferenciahívás

Legfeljebb 6 fél egyidejű beszélgetését teszi lehetővé. A funkció díjmentes, a hívások forgalmi díja a Díjszabás szerint kerül elszámolásra.

2.2.7. SMS szolgáltatás

Az SMS szolgáltatás maximum 160 karakteres szöveges üzenetek küldését és fogadását teszi lehetővé. A Szolgáltató vállalja, hogy az üzenetet a lehető legrövidebb időn belül megkísérli kézbesíteni. Sikertelen kézbesítés esetén az üzenet legfeljebb 15 napig tárolódik a rendszerben.

A Szolgáltató nem felel az üzenet kézbesítéséért, ha:

- a címzett készüléke nem alkalmas SMS fogadására
- a címzett készülékének memóriája megtelt
- a címzett nem kapcsolja be készülékét a tárolási idő alatt
- a telefonszám hibásan került megadásra

2.2.8. MMS szolgáltatás

Multimédiás üzenetek (kép, videó, hang, szöveg) küldését és fogadását biztosító szolgáltatás. Az üzenetek maximális mérete és típusa a készülék műszaki paramétereinek is függvénye.

2.2.9. Nem fogadott hívásokról értesítés

Amennyiben az Előfizető készüléke a híváskísérlet időpontjában nem elérhető, SMS-ben értesítést kap a nem fogadott hívásokról. A szolgáltatás díjmentes és automatikusan aktív.

2.2.10. Csomagkapcsolt adatátvitel

A Szolgáltató 2G/GSM, 3G/UMTS és 4G/LTE technológiával biztosít adatátviteli szolgáltatást. Az adatforgalom a küldött és fogadott adatmennyiség összege. A sebesség a hálózat pillanatnyi terheltségétől és a terjedési viszonyoktól függően változhat.

2.2.11. Emelt díjas szolgáltatások

Harmadik felek által nyújtott tartalomszolgáltatások elérését biztosító szolgáltatás. A Szolgáltató alapértelmezetten letiltja az emelt díjas szolgáltatások elérését. Kiskorúak esetében a felnőtt tartalom korlátozása nem oldható fel.

2.2.12. Segélyhívás

A segélyhívó szolgálatok az alábbi számokon érhetők el: Mentők: 104, Tűzoltóság: 105, Rendőrség: 107, Egységes európai segélyhívó: 112. A segélyhívások díjmentesek és SIM-kártya nélkül is kezdeményezhetők.

2.3. Szolgáltatásminőségi követelmények

A mobil internet-hozzáférés esetén a Szolgáltató az egyes díjcsomagokhoz becsült maximális sebességet határoz meg célértékként. Ennek el nemérése nem minősül hibás teljesítésnek. A részletes minőségi paramétereket a 3. sz. melléklet tartalmazza.

2.4. Végberendezések csatlakoztatása

A hálózathoz kizárólag a hatályos jogszabályoknak és GSM-szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással rendelkező végberendezés csatlakoztatható. Nem megfelelő eszköz használatából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3. Szerződésteljesítési feltételek

3.1. Előfizetői hozzáférési pont

Az előfizetői hozzáférési pont az a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető a szolgáltatásokat igénybe veheti. A szolgáltatás átadási pontja a SIM-kártya.

3.2. SIM-kártya

A SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi, az Előfizető azt használatra kapja. A kártya tartalmazza az előfizetői azonosítót és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat.

SIM-kártya csere: Nem az Előfizető hibájából bekövetkezett meghibásodás esetén a csere díjmentes. A Szolgáltató 72 órán belül teljesíti a cserét.

SIM-kártya pótlás: Elvesztés vagy eltulajdonítás esetén az Előfizető köteles azt haladéktalanul bejelenteni. A SIM-kártya pótlásának díját az 1. sz. melléklet (díjszabás) tartalmazza. A letiltást követően az Előfizető nem felel a jogosulatlan használat díjaiért.

3.3. Hibaelhárítás

A Szolgáltató a bejelentett hibát 72 órán belül kijavítja vagy értesíti az Előfizetőt, ha a hiba nem észlelhető vagy nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozik. A hibaelhárítás díjmentes, ha a hiba a Szolgáltató érdekkörébe tartozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha:

- a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett
- elháríthatatlan külső ok okozta
- a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása alatt történt

4. Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

4.1. Szüneteltetés

A szolgáltatás szünetelhet:

- a) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból (karbantartás, hálózatfejlesztés)
- b) az Előfizető kérésére (minimum 30 nap, maximum 6 hónap)
- c) vis maior esetén

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó szüneteltetésről legalább 15 nappal korábban értesíti az Előfizetőt. Ha a szünetelés egy hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató visszatéríti az egy havi előfizetési díjat.

4.2. Szolgáltatáskorlátozás

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha:

- d) az Előfizető akadályozza a hálózat működését
- e) az Előfizető a szolgáltatást jogosulatlanul továbbértékesíti
- f) díjtartozás esetén (legalább 15 napos fizetési felszólítást követően)
- g) az Előfizető túllépi a meghatározott forgalmi limitet

Korlátozás alatt is biztosított: segélyhívások, ügyfélszolgálat elérése, minimális szintű internet-hozzáférés.

Forgalmi limit: díjszabás szerint. Az egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő összeget is meghatározhat. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata érdekében a Szolgáltató fair use elveket alkalmazhat. Ennek keretében a Szolgáltató jogosult arányos forgalomirányítási intézkedéseket alkalmazni, különösen a hálózat biztonságának és más előfizetők szolgáltatásminőségének védelme érdekében.

4.3. Szolgáltatás felfüggesztése

A 15 napot meghaladó korlátozást követően a Szolgáltató legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti a szolgáltatást. A felfüggesztés alatt díj nem számítható fel.

4.4. Forgalomkezelés

A díjcsomaghoz tartozó forgalmi limitet a Díjszabás tartalmazza. A fair use elvek alkalmazása nem járhat a szolgáltatás indokolatlan vagy önkényes korlátozásával.

5. Szerződés módosítása

5.1. Kétoldalú módosítás

A szerződés módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A Szolgáltató által kezdeményezett módosítás csak az Előfizető kifejezett elfogadásával lép hatályba. A szolgáltatás igénybevétele önmagában nem minősül elfogadásnak.

5.2. Egyoldalú módosítás

A Szolgáltató jogosult a szerződési feltételek egyoldalú módosítására. Erről legalább 30 nappal a hatálybalépés előtt értesíti az Előfizetőt.

Határozott idejű szerződés esetén az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül jogosult azonnali hatállyal, hátrányos jogkövetkezmények nélkül felmondani a szerződést, kivéve ha a módosítás:

- kizárólag előnyös az Előfizető számára
- adminisztratív jellegű
- jogszabályváltozáson alapul

6. Szerződés időtartama és megszűnése

6.1. Szerződés időtartama

A szerződés lehet határozatlan vagy határozott idejű. Határozott idejű szerződés alapvetően legfeljebb 12 hónapra köthető, kivéve készülékvásárlással egybekötött szerződés esetén, amikor az Előfizető kérésére 24 hónapra is köthető.

6.2. Szolgáltató általi felmondás

A Szolgáltató 15 napos határidővel felmondhatja a szerződést, ha:

- az Előfizető akadályozza a hálózat működését és felszólítás ellenére nem hagy fel vele
- az Előfizető törvénybe ütköző módon használja a szolgáltatást
- az Előfizető két fizetési felszólítás után sem rendezi tartozását

Egyéb esetekben a felmondási idő legalább 60 nap.

6.3. Előfizető általi felmondás

Határozatlan idejű szerződést az Előfizető bármikor, azonnali hatállyal felmondhat.

Határozott idejű szerződést az Előfizető a határozott idő lejárta előtt felmondhat:

- egyoldalú szerződésmódosítás esetén (45 napon belül)
- a Szolgáltató szerződésszegése esetén
- a szolgáltatás megkezdésétől számított 14 napon belül, ha a minőség nem megfelelő

Ha az Előfizető kedvezménnyel kötött határozott idejű szerződést mond fel, a Szolgáltató követelheti az igénybe vett kedvezmények megtérítését.

6.4. Elállás

Távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén az egyéni Előfizető 14 napon belül indokolás nélkül elállhat. Az elállási nyilatkozatot határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Előfizető a határidő lejárta előtt elküldte.

6.5. Számhordozás

Az Előfizető jogosult telefonszámát szolgáltatóváltás esetén megtartani. A számhordozás díjmentes. A részletes eljárásrendet a vonatkozó jogszabályok határozzák meg.

7. Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés

7.1. Panaszkezelés

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja. Ha az Előfizető nem ért egyet a kezeléssel, jegyzőkönyvet kell felvenni. Az írásbeli panaszt 30 napon belül érdemben meg kell válaszolni.

7.2. Díjreklamáció

Ha az Előfizető vitatja a felszámított díjat, a Szolgáltató 30 munkanapon belül megvizsgálja. A vizsgálat lezárásáig a Szolgáltató nem mondhatja fel a szerződést díjtartozás miatt a reklamált tételek vonatkozásában.

7.3. Értesítések/ kézbesítési vélelem:

Az e-mail kézbesítettnek minősül a kiküldést követő 5. napon.

7.4. Adatvédelmi tájékoztató:

iqprokft.hu/adatvedelem

7.5. Ügyfélszolgálati nyitvatartás:

Telefonon munkanapokon 9:00–16:00 között.

Az elektronikus levelezés útján történő megkeresések (e-mail) folyamatosan fogadásra kerülnek, és hivatalos ügyfélszolgálati bejelentésnek minősülnek.

A hibabejelentések az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségeken tehetők meg.

7.6. Jogorvoslati lehetőségek:

Az Előfizető az NMHH-hoz fordulhat az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos jogvita esetén

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

E-mail: info@nmhh.hu

Budapesti Békéltető Testület

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Illetékes bíróság a hatályos jogszabályok szerint.

8. Díjak és fizetési feltételek

8.1. Általános díjazási feltételek

Az Előfizető a szolgáltatásokért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat köteles megfizetni. A havi díjak előre, a forgalmi díjak utólag esedékesek.

8.2. Számlázás

A Szolgáltató havi elszámolást alkalmaz. A számla kiegyenlítésének határideje a számlán feltüntetett fizetési határnap. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató késedelmi kamatot számít fel a Ptk. szerint.

8.3. Fizetési módok

- készpénzzel vagy bankkártyával az ügyfélszolgálaton
- banki átutalással

8.4. Biztosíték (óvadék)

A Szolgáltató jogosult pénzbeli biztosítékot kérni a díjtartozás biztosítása, forgalmi limit emelése vagy szerződésszegés esetén. A biztosíték mértéke legfeljebb 12 havi díjnak megfelelő összeg.

8.5. Árindex-alapú díjkiigazítás

A havi előfizetési díjak a KSH által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével módosulhatnak. Ez nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak.

9. Egyéb rendelkezések

9.1. Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető köteles:

- a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni
- adatai változását haladéktalanul bejelenteni
- a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket megőrizni és a szerződés megszűnésekor visszaszolgáltatni
- a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együttműködni

9.2. Adatkezelés

A személyes adatok kezeléséről szóló részletes tájékoztató a iqprokft.hu címen érhető el.

9.3. Értesítések

A Szolgáltató értesítéseit elektronikus levélben küldi meg.

* * *

Jelen Általános Szerződési Feltételek a **2026.02.02.** napján lépnek hatályba.