

**OfficeLink Kft.**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

# **OfficeLink**

## **Korlátolt Felelősségű Társaság**

1138 Budapest, Váci út 188.

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Készítés dátuma: 2014. szeptember 17.

Utolsó módosítás: 2014. szeptember 17.

Hatálybalépés: 2014. szeptember 17.

**OfficeLink Kft.**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

**Tartalom**

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>7</b>
1.1. A Szolgáltató neve és címe .....	7
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	7
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	7
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	7
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	11
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>11</b>
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	11
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája .....	14
2.3. A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	16
2.4. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban .....	16
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>17</b>
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma .....	17
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	17
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	18
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	18
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye.....	18
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>19</b>
4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	19
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	21
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	22
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	22

<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA .....</b>	<b>23</b>
5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	23
5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei .....	25
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK ...</b>	<b>26</b>
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	26
6.2. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	30
6.3. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	35
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	36
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	37
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetésé .....	37
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR (VALAMINT A KÉSEDELMI KAMAT, A BEFIZETÉSEK ELSZÁMOLÁSA, A VAGYONI BIZTOSÍTÉK, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONYBÓL SZÁRMAZÓ ELŐFIZETŐI DÍJTARTOZÁSOK KEZELÉSE) .....</b>	<b>38</b>
7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	38
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	42
7.3. Az akciók és akciók díjak elérhetősége .....	43
7.4. A kártérítési eljárás szabályai .....	43
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	43
7.6. A késedelmi kamat .....	43
<b>8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>44</b>
<b>9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>44</b>

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	44
9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok .....	48
9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	53
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>56</b>
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	56
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	59
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT).....</b>	<b>60</b>
11.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei.....	60
11.2. Az Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat .	60
11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás .....	60
11.4. Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás .....	60
11.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás.....	61
11.6. A tételes számla igénylése .....	61
11.7. Az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok..	61
11.8. Az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat .....	61
11.9. A 2011. november 1. napja előtt megtett Előfizetői nyilatkozatok .....	61
<b>12. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....</b>	<b>62</b>
<b>13. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....</b>	<b>62</b>
13.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit az ÁSZF 9.1.5. bekezdés tartalmazza. ....	62

**13.2. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki. Ez az az időpont ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná. Amennyiben az Előfizető a felmondás közlését követően, de annak hatályba lépését megelőzőn a fizetési kötelezettségét teljesíti a felmondás nem lép hatályba és az Előfizetői szerződés fennmarad. Az Előfizető azonban köteles a Szolgáltató 2.számú mellékletben meghatározott költségét (pl.: felszólító levél kezelési költsége, felmondó levél kezelési költsége) számla ellenében megtéríteni..... 62**

**14. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN..... 62**

**15. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI..... 63**

**15.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség ..... 63**

**15.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata ..... 63**

**15.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek..... 63**

**15.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás ..... 64**

**16. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK..... 64**

**OfficeLink Kft.**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

**ÁSZF MELLÉKLETEK:**

A MELLÉKLETEK SZÁMOZÁSA ÖNÁLLÓAN TÖRTÉNIK!

**1.a. Melléklet: Magyar Telekom ADSL szolgáltatás**

**1.b. Melléklet: Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

**1.c. Melléklet: Szerver hoszting szolgáltatás**

**1.d. Melléklet: Domain szolgáltatás**

**2.számú Melléklet: A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak**

Benne:

- Díjak fogalmi meghatározása
- Díjtételek

**3.számú Melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói**

**Függelék**

**OfficeLink Kft.**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

## **1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG**

### **1.1. A Szolgáltató neve és címe**

A Szolgáltató cégneve: OfficeLink Korlátolt Felelősségű Társaság  
Rövidített cégneve: OfficeLink Kft.  
Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 188.  
Adószáma: 23596175-2-41  
Cégjegyzékszáma: 01-09-194726

### **1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők**

Az OfficeLink Kft. a 2003.évi C törvény 138.§.(1) alapján nem működtet személyes ügyfélszolgálatot.

#### Ügyfélszolgálati elérhetőségek:

Telefonszám: 06/1-353-6000  
Fax: 06/1-890-0891  
E-mail: info@officelink.hu

### **1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

OfficeLink Kft. 1138 Budapest, Váci út 188.  
Telefonszám: 06/1-353-6000  
Fax: 06/1-890-0891  
E-mail: e-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el  
Nyitvatartás:  
Munkanapokon: 8:00 - 22:00 óráig  
Szombat/Vasárnap: Zárva

### **1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe**

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.officelink.hu](http://www.officelink.hu)

### **1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)**

**1.5.1.** A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az Előfizetők és az egyéb érintettekhez a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (NMHH) jogosultak fordulni.

**OfficeLink Kft.**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Telefon: 06/1-457-7100

A Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság elérhetőségei:

Tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása:

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Fax: 06/1-468-0680

Központi tájékoztatási telefonszám:  
06/1-468-0673

Központi ügyfélfogadó iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.00 - 12.00  
Szerda: 13.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 12.00

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.  
Telefon: 06/52-522-122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.  
Telefon: 06/46-555-500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.  
Telefon: 06/72-508-800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.  
Telefon: 06/99-518-500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.  
Telefon: 06/62-568-300

Telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő -  
Csütörtök: 8.00 - 16.30  
Péntek: 8.00 - 14.00

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

**OfficeLink Kft.**

Korlátolt Felelősségű Társaság

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Telefon: 06/1-457-7141

Fax: 06/1-457-7105

**1.5.2.** Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén a fogyasztó az NMHH-n kívül az alábbi szervekhez jogosult fordulni:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: 06/1-459-4999

**1.5.3.** A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 06/1-472-8900

**1.5.4.** Az illetékes bírósági fórum:

Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogviták eldöntésére a felek kikötik a Szegedi Városi Bíróság, illetve értékhatártól függően a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét:

Szegedi Városi Bíróság

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.

Telefon: 06/62-425-432

Szegedi Törvényszék

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.

Telefon: 06/62-562-500

**1.5.5.** Békéltető testületek:

Az Előfizető – fentiekén túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

#### **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefonszáma: 06/76-501-525, 06/76-501-500  
Fax száma: 06/76-501-538  
Név: Mátyus Mariann  
E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu)

#### **Békés Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszáma: 06/66-324-976,446-354,451-775  
Fax száma: 06/66-324-976  
Név: Dr. Bagdi László  
E-mail cím: [bmikik@bmikik.hu](mailto:bmikik@bmikik.hu)

#### **Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefonszáma: 06/1-488-2131  
Fax száma: 06/1-488-2186  
Név: Dr. Baranovszky György  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

#### **Heves Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.  
Telefonszáma: 06/36-416-660/105 mellék  
Fax száma: 06/36-323-615  
Név: Pintérné Dobó Tünde  
E-mail cím: [tunde@hkik.hu](mailto:tunde@hkik.hu)

#### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszáma: 06/52-500-749  
Fax száma: 06/52-500-720  
Név: Dr. Hajnal Zsolt  
E-mail cím: [info@hbikik.hu](mailto:info@hbikik.hu)

#### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszáma: 06/22-510-310  
Fax száma: 06/22-510-312  
Név: Kirst László  
E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

#### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefonszáma: 06/72-507-154  
Fax száma: 06/72-507-152  
Név: Dr. Bodnár József  
E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

#### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszáma: 06/46-501-091, 501-870  
Fax száma: 06/46-501-099  
Név: Dr. Tulipán Péter  
E-mail cím: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu)

#### **Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszáma: 06/62-554-250/118 mellék  
Fax száma: 06/62-426-149  
Név: Dékány László, Jenei Zoltán  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

#### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.  
Telefonszáma: 06/56-510-610  
Fax száma: 06/56-370-005  
Név: Dr. Lajkóné dr. Víg Judit  
E-mail cím: [kamara@jnszmkik.hu](mailto:kamara@jnszmkik.hu)

#### **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: 06/34-513-010  
Fax száma: 06/34-316-259  
Név: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

#### **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: 06/96-520-202; 520-217  
Fax száma: 06/96-520-218  
Név: Horváth László  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@gysmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gysmkik.hu)

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

#### Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

#### Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.

Telefonszáma: 06/1-474-7921

Fax száma: 06/1-474-7921

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

#### Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: 06/82-501-000

Fax száma: 06/82-501-046

Név: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

#### Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: 06/42-311-544, 06/42-420-180

Fax száma: 06/42-311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: [endrediemese@szabkam.hu](mailto:endrediemese@szabkam.hu)

#### Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: 06/74-411-661

Fax száma: 06/74-411-456

Név: Mátyás Tibor

E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

#### Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

#### Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: 06/88-429-008

Fax száma: 06/88-412-150

Név: Dr. Óvári László

E-mail cím: [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu)

#### Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: 06/92-550-514

Fax száma: 06/92-550-525

Név: Dr. Jagasits József

E-mail cím: [zmkik@zmkik.hu](mailto:zmkik@zmkik.hu)

## 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató általános szerződési feltételei elérhetők a [www.officelink.hu](http://www.officelink.hu) internetes honlapján az információk menüpont alatt, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható verzióban.

A Szolgáltató általános szerződési feltételeit tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában – térítés ellenében – köteles Előfizetői számára rendelkezésre bocsátani.

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

**2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

**2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

**2.1.1.1.** Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi Előfizetői szerződésből áll.

**2.1.1.2.** Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

**2.1.1.3.** Az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított Előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

**2.1.1.4.** A felek az Előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

**2.1.1.5.** Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

**2.1.1.6.** Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételek határozzák meg. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a nyilatkozatot a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

**2.1.1.7.** Az Előfizetői szerződés létrejötte

**2.1.1.7.1.** A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi Előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

esetén az általa írásba foglalt szerződést a 2.1.1.7.4. bekezdés értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,

- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3. bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

**2.1.1.7.2. Az Előfizetői szerződés**

- a) jelenlévők között az egyedi Előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi Előfizetői szerződés megküldése, illetve a 2.1.1.7.4. bekezdés szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a 2.3. bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a 2.1.1.7.1. bekezdés b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

**2.1.1.7.3.** Amennyiben a 2.1.1.7.2. bekezdés c) pontja szerinti esetben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

**2.1.1.7.4.** Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

**2.1.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatra formanyomtatványt rendszeresít, amely megtalálható és letölthető a Szolgáltató honlapjáról ([www.officelink.hu](http://www.officelink.hu)).

A hiányosan kitöltött, vagy egyértelműen hamis adatokat tartalmazó ajánlatot a Szolgáltató nem köteles megvizsgálni és nem köteles arra a 2.1.1.7.1. bekezdés szerint nyilatkozni és az ajánlattevőt értesíteni.

Az ajánlatnak legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) személyes adatok:
  - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

- ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
  - ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ad) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
  - ae) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
  - ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek. (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím)
- b) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése az Előfizető által kért egyéb szolgáltatások,
  - c) a létrehozandó Előfizetői szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű)
  - d) nyilatkozat az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minőségre,
  - e) az Előfizetői adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozat megadása,
  - f) az ajánlat keltének helye és időpontja, az ajánlattevő vagy feljogosított képviselőjének aláírása ( nem természetes személy cégszerű aláírása)

#### 2.1.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása, ezek igénybevételének módja és feltétele a jelen ÁSZF 1.a)-1.d) vonatkozó mellékleteiben találhatóak.

#### 2.1.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása, ezek igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi korlátai a jelen ÁSZF 1.a)-1.d) vonatkozó mellékleteiben illetve a 3.2 pontban találhatóak.

#### 2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- e) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,
- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- h) az Előfizető egyéni / kis- és közép vállalkozási /üzleti minősége
- i) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás,
- j) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- k) forgalomtól függő díjazású díjsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- l) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- m) az Előfizetői szerződés időtartama,
- n) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- o) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az ajánlattevő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- p) kis- és közép vállalkozásnak minősülő ajánlattevő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- q) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében:
  - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírósi által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbírósi vagy KIM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
  - aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
  - a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
  - az illetékes Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
  - a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
  - azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
  - azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

e) Mindenszemély esetén ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az Előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok, jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
- a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

### **2.3. A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 2.1.1.7.1. bekezdés b) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni, biztosítani a hálózathoz történő csatlakozást és szolgáltatás nyújtását megkezdni.

### **2.4. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban**

**2.4.1.** A Szolgáltató a bejelentett igényeket, ajánlattevő által tett ajánlatokat nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza

- a) az írásbeli ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli ajánlat Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
- b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és ajánlattevő részére való megküldés időpontját,
- c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli Előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az Előfizetői szerződés számát.

**2.4.2.** Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni.

## **OfficeLink Kft.**

Korlátolt Felelősségű Társaság

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

**2.4.3.** Ha az ajánlattevő vagy Előfizető valamely, az ajánlatban vagy az Előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az Előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az ajánlattevő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az ajánlattevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az ajánlattevővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az ajánlattevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók, valamint a hozzáférési pont helyének változása, melyre az áthelyezés szabályai az irányadók.

**2.4.4.** Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

**2.4.5.** Egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelését részletesen az ÁSZF 2.1.1.7.1. bekezdése tartalmazza.

## **3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma**

Az egyes szolgáltatás-típusok tartalmi leírása jelen ÁSZF 1.a)-1.d) vonatkozó mellékleteiben találhatóak. Az egyes szolgáltatás-típusok közvetített szolgáltatást tartalmaznak.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Az egyes szolgáltatás-típusok igénybevehetőségének földrajzi területei a jelen ÁSZF 1.a)-1.d) vonatkozó mellékleteiben találhatóak.

Bérelt vonali szolgáltatás: Bács-Kiskun megye, Baranya megye, Békés megye, Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Budapest, Csongrád megye, Fejér megye, Győr-Moson-Sopron megye, Hajdú-Bihar megye, Heves megye, Jász-Nagykun-Szolnok megye, Komárom-Esztergom megye, Nógrád megye, Pest megye, Somogy megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye, Tolna megye, Vas megye, Veszprém megye, Zala megye.

(A megyék településein a Szolgáltató fennmaradási és/vagy használatba vételi engedéllyel lefedett részei.)

Magyar Telekom ADSL: Bács-Kiskun megye, Baranya megye, Békés megye, Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Budapest, Csongrád megye, Fejér megye, Győr-Moson-Sopron megye, Hajdú-Bihar megye, Heves megye, Jász-Nagykun-Szolnok megye, Komárom-Esztergom

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

megye, Nógrád megye, Pest megye, Somogy megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye, Tolna megye, Vas megye, Veszprém megye, Zala megye.

(A megyék településein a Magyar Telekom mint Társszolgáltató, vezetékes telefon szolgáltatásával lefedett részei.)

#### **3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

A jelen ÁSZF –ben szabályozott szolgáltatással segélyhívó szolgáltatáshoz való hozzáférés és hívó helyre vonatkozó információhoz való hozzáférés nem lehetséges.

#### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

#### **3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye**

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. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A Szolgáltató további Előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki. A díjak a 2.számú melléklet alapján kerülnek megállapításra.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli Előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, a lakásban vezetéksatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetéksatornában van vezetve.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az Előfizetővel. A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat a Szolgáltató honlapján tekinthető meg. A létesítés különleges eseteit és ilyen esetben a beruházás részletes feltételeit a felek megállapodásban rögzítik, amely az egyedi Előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely az általánosan használt 2.számú melléklet szerinti egységtételeiből kalkulált. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét. A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Különleges esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan:

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

- a) ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- b) ha az Előfizető több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- c) ha az Előfizető egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
- d) ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- e) ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton vagy a legoptimálisabb technológiai megoldással kéri, illetve
- f) ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

A Szolgáltató lehetővé teheti, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot ne saját hálózatán létesítse. Az Előfizetői hálózatot Szolgáltató csatlakoztathatja saját hálózatához, annak érdekében, hogy azon a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési ponton szolgáltatását biztosítani tudja. Ebben az esetben, az Előfizető a saját érdekkörében megépített hálózatot az Előfizetői szerződés fennállása alatt térítésmentesen átengedi a Szolgáltató számára. A Szolgáltató érdekkörén kívül álló hálózatot a Szolgáltató a csatlakozás előtt – a 2.számú melléklet szerinti külön díj fejében – bevizsgálja, azt követően dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői szerződést.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért a Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért - megállapodás alapján vállalja.

Ha az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést.

## 4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

**4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

### 4.1.1. Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett naptári nap]

### 4.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett óra]

### 4.1.3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap]

### 4.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA)

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%]

**OfficeLink Kft.**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

A rendelkezésre állás számítási módja  
 $RA=[1-SZKT/SZT]*100$ , ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama  
SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam

**4.1.5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés**

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc]

**4.1.6. Az Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés**

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az Előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc]

**4.1.7. A garantált le- és feltöltési sebesség**

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál [Mbit/s]

**4.1.8. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése**

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendeletben és az MSZ EN 50083-7:1998 szabványban meghatározott mérésszámban és módon.
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető Előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A Szolgáltató a minőségi célértékek ellenőrzését a rendszeresen végrehajtott karbantartási folyamat során végzi.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

**4.1.9. A minőségi célértéktől való eltérés**

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az 1.a)-1.d) mellékletekben jelöli meg, ahol Szolgáltató a célértékeket is külön köteles a szolgáltatás/részszerelés megnevezésével tételesen feltüntetni. E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

- a) csökkentett műszaki minőségű részszerelés felhasználásával vagy

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részszolgáltatás igénybe vétele akkor indokolt, ha

a) a szolgáltatáscsomagban másik, teljes értékű részszolgáltatás felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy

b) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi Előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, de a szolgáltatást az Előfizetők többsége igényli.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű részszolgáltatás igénybe vétele esetén a részszolgáltatás szolgáltatáscsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott részszolgáltatást annak tartalma miatt az Előfizetők többsége igényli.

**4.1.10. Minőségi célérték miatti Előfizetői vita**

Ha a Szolgáltató a 4.1.9 pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

Ha az Előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit – 2.számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj - a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más Előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve a egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg.

**4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató az ügyfelek védelme érdekében, minden Előfizetőtől irányuló a TCP 25-ös portra küldött csomagot korlátoz a saját levelező szerverére.

### **4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

**4.3.1.** Amennyiben 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, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az Előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

**4.3.2.** Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

### **4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

**4.4.1.** Az Előfizető csak hatályos Előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz. A végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

**4.4.2.** A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

díj megfizetése alól. A Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

A készülék beállítása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes beállítás kivételével – az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 2.számú melléklet szerinti kiszállási és óradíj ellenében végzi el.

**4.4.3.** Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (2.számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

**4.4.4.** A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha az ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

## **5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA**

### **5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke**

#### **5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet**

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

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

#### **5.1.2. A szolgáltatás szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés:**

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónapanként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az Előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maiornak minősül különösen, de nem kizárólagosan a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

#### **5.1.3. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:**

Az Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés különösen, ha a szünetelést az Előfizető kérte. Az Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés, ha az Előfizető az ADSL szolgáltatás nyújtásához szükséges telefonvonalat a Szolgáltatójánál szünetelteti, vagy a telefonvonalat az Előfizető Szolgáltatója szünetelteti.

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi.

A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető évente legalább egy hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. Az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelés leghosszabb időtartama – mind határozott időtartamú, mind határozatlan idejű szerződés esetében – évente összesen legfeljebb 6 naptári hónap.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az üzleti Előfizető köteles a szünetelés időtartama alatt az ÁSZF 2.számú mellékletében meghatározott csökkentett előfizetési díjat fizetni.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

**5.1.4.** Az 5.1.1 e) pont szerinti szünetelésre a mindkét félen kívüli okból történő szünetelésre vonatkozó szabályok az irányadók.

**5.1.5.** A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

**5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei**

**5.2.1. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga**

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételenek korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére 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 felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a

## **OfficeLink Kft.**

Korlátolt Felelősségű Társaság

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot,

d) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,

e) tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket,

f) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget,

g) az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a b)-c) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által – a Szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt alkalmas módon értesíti. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie, amelyet az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmaz. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

#### **5.2.2 Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése**

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel. A visszakapcsolási díj mértékét egyebekben az ÁSZF 2.számú melléklete is tartalmazza.

## **6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

### **6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás szerződészerű teljesítéséért az Előfizetői hozzáférési pontig tart.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

### **6.1.1. A hibabejelentő szolgálat működése**

A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében hibabejelentő szolgálatot működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon, munkanapokon 8:00-22:00 között jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

A hibabejelentő szolgálat működési idején kívül a Szolgáltató csak postai úton érkező bejelentéseket fogad, amelyeket köteles nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató egyes területein működő hibabejelentő szolgálat rendjét az ÁSZF 1.3 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást.

Elektronikus levélben a Szolgáltató hibabejelentést nem fogad.

### **6.1.2. Hibabejelentés, hibás teljesítés**

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon szóban vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) a hibát nem jelentették be,
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

- g) az Előfizető a megrendelt szolgáltatás Előfizetői szerződésben és ÁSZF-ben vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentési eljárás során a Szolgáltató csak a beazonosítható ügyfelektől származó hibabejelentéseket regisztrálja. A beazonosításhoz szükséges minimális adatok:

- a) Előfizető neve
- b) Előfizető ügyfélazonosító kódja
- c) az Előfizetői hozzáférési pont helye
- d) a hibajelenséggel érintett szolgáltatás megnevezése
- e) hibajelenség leírása

#### 6.1.3. Hibaelhárítás időtartama

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket a hiba bejelentésének időpontját követő 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az 48 órán belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.3. bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta (aláírásával, vagy telefonon történő visszaigazolással, vagy azzal, hogy az Ügyviteli lap mellékletének kézhez vétele után nem jelzi, hogy a hiba továbbra is fenn áll). Amennyiben az Előfizető a javítást

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

### **6.1.4. A hibabejelentés nyilvántartása**

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hiba elhárításától számított két évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját,
  - b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
  - c) a hibajelenség leírását,
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
  - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
  - f) a hiba okát,
  - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
  - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

**6.1.5.** A Szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

A Szolgáltató jogosult a 2.számú mellékletben meghatározott sürgősségi díjat felszámítani abban az esetben, ha az Előfizető sürgősségi hibajavítást igényel és azt a Szolgáltató teljesíteni tudja. Sürgősségi hibajavítás esetén a Szolgáltató a helyszíni hibajavítást 24 órán belül elvégzi.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles és a 2.számú melléklet szerinti kiszállási- és munkadíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért – a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 2.számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való hozzáférést nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

### **6.2. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

A jelen ÁSZF vonatkozásában

- a) Előfizetői bejelentés: az Előfizetői panasz és a hibabejelentés,
  - b) Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.
- A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

**6.2.1.** Az Előfizető jogosult a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán szóban illetve írásban vagy, elektronikus levélben bejelentést és panaszt tenni.

**6.2.2.** A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt két évig megőrzi.

**6.2.3.** A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
  - b) ha szükséges, az Előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát, az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza
  - f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

**6.2.4.** A Szolgáltató az Előfizető panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja és eredményéről Előfizetőt igénye szerint szóban, vagy írásban értesíti. Nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézészt igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti, a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Szolgáltató az általános elintézési idő lejárta előtt köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

**6.2.5.** Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

**6.2.6.** A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles az elutasítást indoklással ellátva írásba foglalni és annak 1 példányát az Előfizetőnek átadni vagy 15 napon belül megküldeni.

**6.2.7. 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 a 9.1.5.6. bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

**6.2.8.** Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat nyomtatott formában naptári évente legfeljebb két alkalommal díjmentesen köteles megküldeni, ezt meghaladóan az Előfizető a 2.számú mellékletben meghatározott összegű díjat köteles fizetni.

**6.2.9. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

Az Előfizető kötbérre jogosult, az alábbi esetekben:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől a szolgáltatás nyújtását a 2.3. bekezdésben meghatározott határidőn belül nem kezdi meg, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.7.1. bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

b) Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 6.2.9. bekezdés a) pontja szerinti kötbér felét köteles megfizetni

c) Amennyiben a Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

d) Ha a Szolgáltató az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban nem teljesíti az áthelyezést a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

e) Ha a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 9.3.3. a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, és ezen legkésőbbi teljesítési időpontig az áthelyezési nem teljesíti az Előfizető kötbérré jogosult, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

f) A Szolgáltató – Előfizetői hibabejelentés esetén – a 6.1.3. szerinti 48 órás értesítési határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig kötbér fizetésére köteles. A kötbér a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese a kötbér. Ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg kétszerese a kötbér.

g) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni a kötbér a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg négyszerese a kötbér. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg négyszerese. Ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg négyszerese a kötbér.

Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni a kötbér a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa a kötbér. Ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa a kötbér.

h) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

### **6.2.10. A kötbérigény kezelése**

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott igazolt kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 6.1.2. a)-g) pontjában megjelölt esetekben. A Szolgáltató utólagos hibabejelentésre (a hibaelhárítást követően érkező hibabejelentés) nem fizet kötbért.

### **6.2.11. A Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése**

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződészerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes Előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű átalány kártérítés megfizetésére, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén a 2.számú mellékletben meghatározott mértékű átalány kártérítés megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

### **6.2.12. Az Előfizetői kártérítési igények kezelése**

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonaiban okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

#### **6.2.13. A Szolgáltató mentesülése a kártérítési felelősség alól**

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy magatartása nem volt felróható.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott. Az Előfizetőt, mint károsultat kármegelőzési, kárelhárítási, kárenyhítési kötelezettség terheli. Az e kötelezettségnek felróható megszegése miatt keletkezett kárt a Szolgáltató nem köteles megtéríteni.

A kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kármegelőzési, kárelhárítási, kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

**6.2.14. Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.**

#### **6.2.15. Vis maior**

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

### **6.3. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **6.3.1. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, illetve a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével a jelen ÁSZF 6.2. pontjában foglaltak szerint.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

Határozott idejű Előfizetői szerződés esetén rendkívüli felmondás jog illeti meg az Előfizetőt, ha a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

**6.3.2.** Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét, a jogosultság esetei szerint az ÁSZF 6.2.9. a) – h) pontjai határozzák meg.

### **6.3.3. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult az ÁSZF 1.5. bekezdésében meghatározott, illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti, az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál az ÁSZF 1.5. bekezdése szerinti bíróság illetékes.

Az Előfizető – fentiekén túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

## **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

### **6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására telefonos ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.2. bekezdése tartalmazza, naprakészen pedig a Szolgáltató [www.officelink.hu](http://www.officelink.hu) weboldalán található.

A Szolgáltató panaszkezelésének rendjét az ÁSZF 6.2 pontja tartalmazza.

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

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

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező Előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – e rendelet 6/2011 NMHH (X. 6.) rendelet 9.§ (6) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőrizz. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére Előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Az ügyfélszolgálat útján a felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szolgáltatással kapcsolatban szerződésével összefüggésben panasszal élhet.

#### **6.4.2. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A telefonos ügyfélszolgálaton a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében tudakozó szolgáltatás nem vehető igénybe.

#### **6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése**

Az Előfizető és a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az Előfizetői jogviszonyból származó igények elévülési ideje 1 év.

A peres eljárásra a felek kikötik a Szegedi Városi Bíróság, illetve értékhatártól függően a Szegedi Törvényszék illetékességét.

Az Előfizető nem peres eljárás kezdeményezhet a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál és a Gazdasági Versenyhivatalnál, amelyek elérhetőségeit a jelen ÁSZF 1.5. bekezdése tartalmazza.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői szerződésekből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

**7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR (VALAMINT A KÉSEDELMI KAMAT, A BEFIZETÉSEK ELSZÁMOLÁSA, A VAGYONI BIZTOSÍTÉK, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONYBÓL SZÁRMAZÓ ELŐFIZETŐI DÍJTARTOZÁSOK KEZELÉSE)**

**7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

**7.1.1. Egyszeri díjak**

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 2.számú mellékletben meghatározott mértékű egyszeri illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni, alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

**7.1.2. Előfizetési díjak (rendszeres és forgalmi díjak)**

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: ADSL Happy csomag) jelen ÁSZF 1.a)-1.d) mellékleteiben meghatározott mértékű díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.

**7.1.3. Díjazási időszakok**

A Szolgáltató az előfizetési díjak tekintetében havi díjazási időszakokat alkalmaz. Ettől a felek az Előfizetői szerződésben eltérhetnek. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy akciók keretében, az akció feltételeként egyéb díjazási időszakokat állapítson meg.

**7.1.4. Díjcsomagok**

A díjcsomagokat az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: ADSL „XXL”) 1.a)-1.d) mellékletei tartalmazzák.

**7.1.5. Határozott időtartamú Előfizetői szerződések alatt biztosított esetleges kedvezmények igénybevételére vonatkozó rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.**

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek keretében a díjakat csökkentheti.

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet különösen, de nem kizárólagosan:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás,
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépési- és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban, illetve az Előfizetői szerződésben megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem határozott időtartamú szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet - ha van - megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani és kárát, elmaradt hasznait az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása, módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak -akciós szerződésben meghatározott- kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

A kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelményt a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben – minden Előfizetőjére kiterjedően – nem határoz meg, ezeket akciónként, az akció jellegétől függően állapítja meg és erről az akciós kiírásban (reklámban) tájékoztatja az Előfizetőket.

**7.1.6.** A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.

A szerződés megszűnése, módosítása alkalmával esedékessé váló díjakat (amennyiben a Szolgáltató ilyet felszámít) valamint a díjazás feltételeit az Előfizetői szerződés, illetve a hűség szerződés tartalmazza.

A szünetelés és korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza, a díjazás feltételeit pedig az ÁSZF 5. bekezdése szabályozza.

A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást és a díj visszatérítési kötelezettséget szolgáltatásonként az ÁSZF 1.a)-1.d) és 2.számú mellékletei tartalmazzák.

**7.1.7.** A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról a tárgyhónapot megelőző hónapban számlát, vagy elektronikus számlát bocsát ki az Előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni.

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhót követő hó végéig bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az eddig az ideig igényelt számlamásolat kiállítása díjtalan. A megadott határidőn túl igényelt számlamásolatért a 2.számú mellékletben meghatározott díjat kell fizetni.

Ha a számlán feltüntetett fizetési határidő munkaszüneti napra esik, a fizetés határidő a következő munkanap.

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 számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételevel történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

A belépési díjat az Előfizetői szerződés megkötése után fizeti az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj, részletfizetés esetén az első részlet összegének beérkezése. A Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény, vagy átutalási bizonylat bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít.

A Szolgáltató az előfizető által teljesített befizetések esetén az előfizető rendelkezéseinek megfelelően jár el. Amennyiben az előfizető nem, vagy nem egyértelműen rendelkezik befizetésével kapcsolatban, akkor a befizetés a legkorábban esedékes, korábban még nem térült díjtételre kerül elszámolásra.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, megfelel a mindenkor érvényes pénzügyi és számviteli jogszabályoknak.

A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkori jogszabályoknak megfelel, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

### **7.1.7.1. Az elektronikus számla**

A Szolgáltató az Előfizetővel történő előzetes szerződés alapján, elektronikus úton is bocsáthat ki számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanágát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

Az elektronikus számla igényelhető:

- a) az Előfizetői szerződés megkötésekor,
- b) az Előfizetői szerződés módosítása keretében. (ld.: Előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok)

Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó e-mail címmel, amelyre a Szolgáltató az elektronikus számlát elküldheti. Elektronikus számla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül. Az Előfizető által megadott e-mail cím valódiságáért és működőképességéért az Előfizető a felelős.

Az Előfizető a kézbesített elektronikus számlát a ChaRM rendszer [https://www.charm.hu/pages/eszamla\\_validator\\_secure.php](https://www.charm.hu/pages/eszamla_validator_secure.php) oldalán ellenőrizheti, validálhatja, itt ellenőrizhető az elektronikus számla tartalmának változatlanlansága, az időbélyegző és az elektronikus aláírás valódisága. Adóigazgatási azonosításra csak ez a fájl alkalmas változatlan, elektronikus formában tárolva.

Az Előfizető „.xml” kiterjesztésű elektronikus számla mellé kap egy .pdf kiterjesztésű fájlt is, melyben a számlán szereplő adatok megtalálhatóak, azonban adóigazgatási azonosításra ez nem alkalmas.

Az Előfizető a részére kibocsátott elektronikus számlákat visszamenőleg is letöltheti az elektronikus ügyfélszolgálatról.

Az elektronikus számlázás esetén a számlázás jellegéből adódóan az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, csoportos beszedési megbízással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet.

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

Az elektronikus számlázási mód lemondásának feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az Előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

**7.1.8.** A díjfizetés és számlázás rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja (kézbesítési vélelem)

A Szolgáltató havonta, a tárgy hónapot megelőző hónapban állít ki számlát. Az Előfizető havonta, a számlában feltüntetett határidőig köteles a díjat megfizetni.

Az előfizetési-díj fizetési gyakoriságát az Előfizető az egyedi szerződésben meghatározhatja. A számla kiegyenlítése - a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül - havi fizetés esetén tárgyhóban, negyedéves fizetés esetén a negyedév első hónapjában esedékes. Lehetőség van féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés választására oly módon, hogy ezekben az esetekben az Előfizető a számlázási időszak kezdetén, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül fizeti ki a vonatkozó előfizetési díjat.

A díjfizetési gyakoriságot az Előfizető az általa kért gyakoriság naptári időszakát megelőző 45 napig módosíthatja.

A legalacsonyabb csomag tekintetében a Szolgáltató gazdaságossági okok miatt nem köteles biztosítani a havi díjfizetés lehetőségét.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők, kivéve, ha az Előfizetői szerződésből más következik.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon értesíti.

A számlák kézbesítésének időpontja elektronikus számla esetében az a nap, amelyen az elektronikus számlát a Szolgáltató az Előfizető által megjelölt e-mail címre megküldi, papír alapú, postai úton kézbesített számla esetén, amelynapon a posta az Előfizetőnek kézbesítette. A számla kézbesítését vélelmezni kell, ha a Szolgáltató hitelt érdemlően bizonyítani tudja, hogy az elektronikus számlát az Előfizetőnek az általa megjelölt e-mail címre elküldte, vagy a postai úton elküldendő számlalevelet az Előfizető által megadott postacímre címezve a postán feladta vagy a postának kézbesítés céljából átadta. A kézbesítési vélelem megdöntése az Előfizetőt terheli.

**7.1.9.** Minden egyéb díj

Az egyéb díjakat az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

### **7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések**

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az Előfizető az Előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet:

## **OfficeLink Kft.**

Korlátolt Felelősségű Társaság

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

- a) Átutalási megbízás alapján lakossági vagy vállalkozási számláról az Előfizető átutalása,
- b) amennyiben a Szolgáltató biztosítani tudja, csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámlától pénzügyi átutalás.

A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltéréseket a Szolgáltató nem határoz meg, azonban fenntartja magának a jogot, hogy akció keretében az egyes fizetési módok választásához az Előfizetőnek kedvezményt adjon, vagy az akcióban való részvétel feltételeként valamely fizetési mód választását írja elő.

#### **7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

A Szolgáltatónál futó aktuális akciók és akciós díjak elérhetőek a Szolgáltató honlapján.

#### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

A kártérítési eljárás szabályait az ÁSZF 6.2.11. és 6.2.12. bekezdései szabályozzák.

#### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározását, mértékét és módjait, a jogosultság esetei szerint az ÁSZF 6.2.9. és 6.2.10. bekezdései határozzák meg.

#### **7.6. A késedelmi kamat**

##### **7.6.1. 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.

##### **7.6.2. 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.

##### **7.6.3. A késedelmi kamat mértéke**

A késedelmi kamat mértéke, az Előfizető kamatfizetési kötelezettsége esetén évi 15 %, minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva, a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén a Ptk-ban meghatározott mindenkori mértékkel azonos.

#### **7.7. A befizetések elszámolása**

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46.§-a szerinti módon számolja el, így ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt –ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel- elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

főtartozásra kell elszámolni. Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Előfizető számára teljesített fizetéseire is.

### **7.8. A vagyoni biztosíték**

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékaként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték lehet pl. ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, pénzösszeg letétbe helyezése, vagyoni értékű jog engedményezése stb. melynek összegét. Szolgáltató az eset összes körülményeire tekintettel állapítja meg.

A készpénzben megfizetett vagyoni biztosítékot a Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek kiállított számlákra elszámolni.

Az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén a fel nem használt vagyoni biztosítékot a Szolgáltató köteles 15 napon belül az Előfizetőnek visszafizetni.

### **7.9. Az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások kezelése**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások beszedése érdekében a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői jogviszony felmondása helyett vagy mellett külső követeléskezelő segítségét igénybe venni, részére az Előfizetői tartozások mielőbbi rendezése érdekében az Előfizetőre vonatkozó adatokat átadni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői követelésállomány egészét vagy egy részét harmadik fél részére értékesíteni vagy engedményezni, és a követelés érvényesítéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadni.

A Szolgáltató részéről az Előfizető részére a díjtartozásról küldött írásbeli felszólítása, az elévülési időt megszakítja.

## **8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – számhordozási eljárás nem alkalmazható.

## **9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

### **9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

#### **9.1.1. A szerződés időtartama.**

Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

#### **9.1.2. A szolgáltatás nyújtásának feltételei.**

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit részletesen szolgáltatásonként az ÁSZF 1.a)-1.d) vonatkozó mellékletei tartalmazzák.

**OfficeLink Kft.**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

**9.1.3.** A szolgáltatás korlátozásának eseteit és feltételeit az ÁSZF 5.2. bekezdése szabályozza.

**9.1.4.** A szolgáltatás szünetelésének eseteit és feltételeit az ÁSZF 5.1. bekezdése szabályozza.

**9.1.5.** A szolgáltatás megszüntetésének esetei és feltételei:

**9.1.5.1.** 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,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével,
- h) rendkívüli felmondással.

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

A meghatározott idő leteltével történő megszűnése esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott idejű szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

- a) Előfizetői okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor,
- b) az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget,
- c) ha a 9.1.5.5. a)-f) pontjai alapján Szolgáltatói felmondásnak van helye.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

**9.1.5.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése**

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,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről 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.

**9.1.5.3. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést szóban, írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 9.1.5.10. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató postai címére megküldeni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

**9.1.5.4. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4)-(5) bekezdéseiben meghatározott egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) 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.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta”, „nem kereste”, a „címezett ismeretlen” vagy

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

„elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

### **9.1.5.5. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén**

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 9.1.5.4. bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti\* a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az Előfizető az egyetemes Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást, a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,
- f) vagy az általa nem megrendelt szolgáltatást jogosulatlanul használja, a kódolt jelet, szolgáltatást feltöri, jogosulatlanul dekódolja vagy a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetetleníteni, ellene „támadást” intéz.

\* A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény különösen, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megromlítja.

### **9.1.5.6. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki. Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén Előfizető köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul a Szolgáltató számára elfaxolni. Amennyiben befizetést igazoló bizonylat az értesítést tartalmazó felszólító levél postára adását követően kerül bemutatásra vagy megküldésre, úgy az Előfizető a felszólító kezelési költségét (2.számú melléklet) is köteles megfizetni.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

- terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

**9.1.5.7.** A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a kárenyhítés érdekében korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

**9.1.5.8.** Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

**9.1.5.9.** A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

**9.1.5.10.** Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy a 2.számú melléklet szerinti átalány-kártérítést felszámítani.

## **9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

**9.2.1.** Az egyedi Előfizetői szerződés módosítása

A szerződés általában a Felek egyező akaratával módosítható. Az egyedi Előfizetői szerződés módosítása írásban, egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet.

**9.2.2.** Az ÁSZF módosítása

Az általános szerződési feltételeket – azok jogszabályban meghatározott módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni úgy, hogy honlapján ingyenesen közzéteszi és az abban foglaltakról a telefonszolgáltatást igénybevételel elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad, valamint a hatóságnak megküldi.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a 9.2. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt a központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Az általános szerződési feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást a 9.2.3. pont tartalmazza.

### **9.2.3. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei**

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

- a) 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,
- b) a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások, szolgáltatási csomagok összetételét, jellemzőit kívánja változtatni az Előfizetői igények vagy a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok díjának gazdasági hatása és a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,
- c) a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis maior vagy a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- f) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, (különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató személyében bekövetkező változás esetén)
- g) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

**9.2.3.1.** A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött egyedi Előfizetői szerződéseket engedményezés, vagy tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az egyedi Előfizetői szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

**9.2.3.2.** Nem minősül szerződésmódosításnak, ha a Szolgáltató a kiesett forrást más forrásból jövő jellel pótolja más Szolgáltatónak felróható, vagy egyéb a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból.

**9.2.4.** Ha a Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket a 9.2.5. bekezdésben foglaltak szerint értesíteni – az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt –, kivéve:

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

- a) a 9.2.3.d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 9.2.3.e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

**9.2.4.1.** Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) (az ÁSZF 9.2.5. B)) bekezdésben meghatározott, a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 11. § (2) (az ÁSZF 9.2.5. C)) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját,
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét,
- e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve,
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

**9.2.4.2.** A 9.2.4.1. bekezdéstől eltérően, a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 11. § (3) (az ÁSZF 9.2.5. D)) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) (az ÁSZF 9.2.5. B) a) és c)) pontjában meghatározott értesítésnek

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire,
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét,
- d) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

**9.2.5.** Az Előfizetők értesítése:

Ha jogszabály vagy az általános szerződési feltételek valamely esetben az Előfizető értesítését írja elő a Szolgáltató az értesítési kötelezettségnek az ebben a bekezdésben foglaltak szerint tehet eleget.

Az Előfizető értesítése és tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, sms-ben, e-mailben vagy más elektronikus úton. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet. A Szolgáltató az Előfizető által megadott e-mail címet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

A) Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld az Előfizetőnek, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

B) Ha a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést a honlapján is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A d) pont szerinti értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az alábbi esetekben alkalmazhatja:

- a hálózat karbantartása, felújítása, cseréje, átalakítása esetén a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően,
- vis maior és Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelme miatt jogszabályban előírt szolgáltatás-szüneteltetés esetén,
- az ÁSZF Előfizetői szerződést érintő módosítása esetén a változások hatálybalépését megelőző 30 nappal.

Nem alkalmazhatja azonban ezt az értesítési módot, ha az Előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

C) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

D) Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

E) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

### **9.2.6. Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 9.2.3. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést és a hűség szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést és a hűség szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomtól eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést vagy a hűség szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

### **9.2.7. Kétoldalú szerződésmódosítás - lényeges módosítások**

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett,tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a szerződés-módosítást kezdeményezni. Az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

### **9.2.8. Díjmódosítás**

A szolgáltatás ellenérték (díj) fejében vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege és a piaci árak vizsgálata alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatások díját módosítani. A módosításnál figyelembe veszi a hivatalos (KSH által leközlött) előző évi fogyasztói árindex mértékét, továbbá minden olyan tényezőt, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők megváltoznak, ideértve különösen, de nem kizárólagosan:

- a) a szolgáltatás kapcsolatos üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) szolgáltatás tartalmának módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

### **9.2.9. Szolgáltatási csomag módosítása**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási csomagot az Előfizetők előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Szolgáltató a szolgáltatás keretében meglévő termékek (Előfizetői szolgáltatások) változtatása során az Előfizetői igények mellett figyelembe veszi a szolgáltatási díjak gazdasági hatását és a csomagok tartalmi, minőségi, ill. egyéb jellemzőit.

## **9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

**9.3.1.** Az egyedi Előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető Előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik
- b) ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát,
- c) ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik
- d) Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását
- e) ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)
- f) az Előfizető kezdeményezi az általa eddig igénybe vett szolgáltatási csomag módosítását másik csomagra

Az Előfizető a szerződésmódosítást a telefonos ügyfélszolgálat igénybevételével kezdeményezheti, illetve írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatára eljuttatva.

Az Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megváltoztatásának szabályait az ÁSZF 11. bekezdése tartalmazza.

A fizetési mód megváltoztatásnak szabályaira a szolgáltatási csomag módosítására vonatkozó előírások az irányadók.

Az Előfizető szerződésben szereplő adatainak, továbbá jogállásának, gazdálkodásának változásával kapcsolatos módosításra az ÁSZF 11. pontjában foglaltak az irányadók.

**9.3.2.** Az átírás szabályai:

Előfizető átírás címén, írásban a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a korábbi Előfizetőnek és az új Előfizetőnek mindkét fél által aláírva írásban, együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.

Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Nem köteles a Szolgáltató az átírást 15 napon belül teljesíteni, ha az átírási kérelemben a kérelmező ennél későbbi időpontot jelölt meg. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők Előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése (ajánlata) átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

A korábbi Előfizető jogutódja – az a személy, akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik és az átírást követő 15 napon belül köteles rendezni jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tenni a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be kötbért köteles fizetni.

Az átírás esetén az új Előfizető a szerződés 2.számú mellékletében meghatározott díjat köteles fizetni, amelyről a Szolgáltató számlát állít ki.

#### **9.3.3. Az áthelyezés szabályai:**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető – írásban, a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon benyújtott – áthelyezési igényére az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

A Szolgáltató a hiánytalan és a formai követelményeknek is megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

ADSL szolgáltatás esetén amennyiben az Előfizető a hozzáférési pontot a telefonvonallal együtt kívánja áthelyezni, azt a telefon Szolgáltatónál kell kezdeményeznie.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az a) és b) pontban meghatározott határidőket nem tartja be kötbért köteles fizetni.

Az áthelyezés díját a 2.számú melléklet tartalmazza.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri.

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Az áthelyezésre és az átírára vonatkozó közös szabályok:

Az áthelyezés és az átírás együttes, vagy időben egymáshoz közel eső kérelme nem irányulhat a Szolgáltató jogainak és jogos érdekeinek csorbítására vagy kijátszására, valamint nem eredményezhet olyan helyzetet, hogy az átírás és az áthelyezés eredeti rendeltetésével össze nem egyeztethető módon a szerződés módosítására irányuló előírások megkerülését eredményezze. Ilyen esetben Szolgáltató jogosult az Előfizető kérelmét megtagadni, illetve a szerződés módosítására vonatkozó szabályokat alkalmazni.

A szolgáltatási csomag megváltoztatása:

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés időtartama alatt bármikor, írásban (ide értve az e-mailben vagy faxon tett írásbeli nyilatkozatot is) vagy telefonon is kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet írásban illetve a telefonos ügyfélszolgálaton kell bejelenteni, ahol ezt írásban rögzítik. A szolgáltatási csomag megváltoztatási igényt a Szolgáltató legkésőbb a módosításra irányuló kérelem beérkezését követő 30 napon belül vagy a kérelemben megjelölt időpontot követő 30 napon belül teljesíti.

Nem köteles elfogadni a Szolgáltató az Előfizető szerződésmódosításra irányuló javaslatát, ha az határozott idejű Előfizetői szerződés szolgáltatási csomagjának, vagy hűség szerződésben meghatározott szolgáltatási csomag megváltoztatására irányul.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

A programcsomag módosításért fizetendő díjat a jelen ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

### **10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

#### **10.1.1. Az adatkezelés és adat tárolás célja**

a) A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

b) A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

c) A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az a) és b) pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

d) A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

e) A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

f) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

g) A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

h) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

A 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a 157.§ (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, a 2011.évi CXII.tv.6.§(2) esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 157.§ (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

**10.1.2.** Az adatkezelés időtartama: a Szolgáltató az adatokat a keletkezéstől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelheti.

**10.1.3.** A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján a következő adatokat kezelheti:

- a) a 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok,
- b) az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e) a hívó és a hívott Előfizetői számok,
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók,
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma,
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- i) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- j) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok,
- k) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok a személyes adatok. Személyes adat: bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "Előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában és a 6/2011 NMHH (X. 6.) rendelet 7.§ (1) a) pontjában foglalt felhatalmazás alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- e) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,
- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszámát

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

Az Előfizető kifejezett hozzájárulásával a Szolgáltató jogosult egyéb Előfizetői személyes adatok kezelésére is (pl.: kapcsolattartóra vonatkozó személyes és elérhetőségi adatok, e-mail címek stb.). Az Előfizető a hozzájárulását bármikor ingyenesen jogosult visszavonni, amelynek kézhezvételét követően a Szolgáltató köteles a személyes adatokat haladéktalanul törölni.

A Szolgáltató a fenti adatokon túlmenően jogosult a 2003. évi C. törvényben meghatározott célból az törvényben meghatározott adatokat kezelni.

#### **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

A Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását a Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófile-okat a Szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse:

Kojedzinszky Richard

Tel: 06-62-890-203

**10.2.1.** Az ÁSZF jelen 10. bekezdésében foglalt rendelkezései a Szolgáltató adatkezelési szabályzatának minősülnek azzal, hogy a jelen 10. bekezdésben nem szabályozott kérdésekben a 2003. évi C. törvény és Avtv.a 2011. évi CXII.tv rendelkezései az irányadók.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Az Előfizetőt és a Szolgáltató a fenti jogszabályokban meghatározott jogok illetik, és kötelezettségek terhelik.

**11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)**

**11.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei**

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve írásban jogosult megtenni és ilyen módon jogosult azokat visszavonni.

**11.2. Az Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat**

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére postai úton feladva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

( A jelen szolgáltatás igénybevétele kapcsán a Szolgáltató nem alkalmaz Előfizetői névjegyzéket.)

**11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások vonatkozásában helymeghatározó adatokat nem kezel.

**11.4. Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás**

A Szolgáltatónak nincs ilyen jellegű szolgáltatása.

**11.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás**

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére postai úton feladva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

**11.6. A tételes számla igénylése**

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére postai úton feladva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

**11.7. Az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok**

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztás nem alkalmazható.

**11.8. Az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére postai úton feladva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

**11.9. A 2011. november 1. napja előtt megtett Előfizetői nyilatkozatok**

Az Előfizető 2011. november 1. napja előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti. Erről az

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**

Előfizetőt köteles értesíteni és lehetővé tenni, hogy az így vélelmezett jognyilatkozatát visszavonhassa.

**12. A KISKORÚAK VÉDELMEÁT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁR SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

A Szolgáltató a 2003. évi C. törvény 149/A bekezdés szerinti előírásnak megfelelően a kiskorúakra az interneten leselkedő veszélyekkel szemben, egy szűrési lehetőséggel ellátott szoftver elérhetőségét biztosítja.

A szoftver magyar nyelvű, ingyenes, könnyen telepíthető és használható, mely elérhető a [www.officelink.hu](http://www.officelink.hu) honlapon.

A kiskorúak érdekeinek védelmére vonatkozó további Szolgáltatói tájékoztatót a jelen ÁSZF „Függelék” tartalmazza.

**13. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

**13.1.** Az Előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit az ÁSZF 9.1.5. bekezdés tartalmazza.

**13.2.** A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki. Ez az az időpont ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná. Amennyiben az Előfizető a felmondás közlését követően, de annak hatályba lépését megelőzően a fizetési kötelezettségét teljesíti a felmondás nem lép hatályba és az Előfizetői szerződés fennmarad. Az Előfizető azonban köteles a Szolgáltató 2.számú mellékletben meghatározott költségét (pl.: felszólító levél kezelési költsége, felmondó levél kezelési költsége) számla ellenében megtéríteni.

**14. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN**

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztás nem alkalmazható.

## **15. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

### **15.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 9.1.5.10. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató postai címére megküldeni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Ha az Előfizető a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a nem tartozik felelősséggel, de az Előfizető a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

### **15.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a szolgáltatást köteles a rendeltetésszerűen és a jogszabályoknak megfelelően, jóhiszeműen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint korlátozni, az Előfizetői szerződést felmondani és a nem rendeltetésszerű használatból eredő kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

### **15.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető nem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek. Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnése nem minősül a Szolgáltató részéről tulajdonnal való felhagyásnak, az ingatlanon belüli hálózati rész és az ott lévő eszközök feletti tulajdonjogát Szolgáltató ellenkező kifejezett nyilatkozatáig fenntartja.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 9.1.5.10. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató

## OfficeLink Kft.

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

postai címére megküldeni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy a 2.számú melléklet szerinti átalány-kártérítést felszámítani.

Az Előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott elállási joga gyakorlása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

#### 15.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Ha az Előfizető a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a nem tartozik felelősséggel, de az Előfizető a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

#### 16. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK

A jelen ÁSZF-ben műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nem kerül szabályozásra.

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Kft.  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. a.” jelű melléklet**  
**Magyar Telekom ADSL**

**1. SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA**

**SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA:**

Az Előfizető ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPPoE protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL alapú internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól -a Szolgáltató és más távközlési Szolgáltatók között létrejött összekapcsolódási szerződés alapján- vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg. Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett és a távközlési Szolgáltató által műszakilag megvalósítható helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Az ADSL szolgáltatás elérhető telefonvonalhoz kapcsolódó (ADSL) és telefonvonal nélküli (NDSL) változatban is

**ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:**

- **Saját IP cím tartomány.**
- **DOMAIN regisztrációs jogosultság.**
- A csomagok nem tartalmaznak fix IP címet.
- A Szolgáltatás aszimmetrikus sáv szélességet biztosít, a feltöltési irány mindig kevesebb:

**Egyéni**

Csomag	ADSL „XS”		ADSL „S”		ADSL „M-”		ADSL „M”		ADSL „L-”		ADSL „L”	
	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.
Sebesség (Mbit/s)	0,16	1,28	0,19	2,00	0,25	4,00	1,00	5,00	0,48	8,00	3,00	10,00
Letöltés	0,06	0,12	0,06	0,19	0,09	0,25	0,19	0,50	0,19	0,50	0,25	0,50
Feltöltés	0,06	0,12	0,06	0,19	0,09	0,25	0,19	0,50	0,19	0,50	0,25	0,50
E-mail cím (db)	3		5		5		5		10		10	
E-mail tárhely (MB)	50		50		50		50		100		100	
Webtárhely (MB)	50		50		50		50		100		100	
Megjegyzés	Maximum 1 számítógépre		Maximum 2 számítógépre		Maximum 2 számítógépre		Maximum 2 számítógépre		Maximum 4 számítógépre		Maximum 4 számítógépre	
Csomag	ADSL „L+”		ADSL „XL”		ADSL „XL+”		ADSL „XXL”		ADSL „XXXL”			
	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.		
Sebesség (Mbit/s)	1,00	10,00	5,00	15,00	10,00	20,00	4,00	25,00	4,00	25,00		
Letöltés	1,00	10,00	5,00	15,00	10,00	20,00	4,00	25,00	4,00	25,00		
Feltöltés	0,20	0,50	0,50	0,90	0,50	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00		
E-mail cím (db)	10		20		20		20		20			
E-mail tárhely (MB)	100		200		200		200		200			
Webtárhely (MB)	100		200		200		200		200			
Megjegyzés	Maximum 4 számítógépre		Korlátlan számú számítógépre		Korlátlan számú számítógépre		Korlátlan számú számítógépre		Korlátlan számú számítógépre			

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Kft.  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. a.” jelű melléklet**  
**Magyar Telekom ADSL**

**Üzleti**

Csomag	ADSL „XS”		ADSL „S”		ADSL „M-”		ADSL „M”		ADSL „L-”		ADSL „L”	
	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.
Sebesség (Mbit/s)	0,16	1,28	0,19	2,00	0,25	4,00	1,00	5,00	0,48	8,00	3,00	10,00
Letöltés	0,06	0,12	0,06	0,19	0,09	0,25	0,19	0,50	0,19	0,50	0,25	0,50
Feltöltés	3		5		5		5		10		10	
E-mail cím (db)	50		50		50		50		100		100	
E-mail tárhely (MB)	50		50		50		50		100		100	
Webtárhely (MB)	Maximum 1 számítógépre		Maximum 2 számítógépre		Maximum 2 számítógépre		Maximum 2 számítógépre		Maximum 4 számítógépre		Maximum 4 számítógépre	
Megjegyzés	ADSL „L+”		ADSL „XL”		ADSL „XL+”		ADSL „XL++”		ADSL „XXL”		ADSL „XXXL”	
Csomag	NDSL „L+”		NDSL „XL”		NDSL „XL+”		NDSL „XL++”		NDSL „XXL”		NDSL „XXXL”	
Sebesség (Mbit/s)	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.	gar.	max.
Letöltés	1,00	10,00	5,00	15,00	0,96	18,00	10,00	20,00	4,00	25,00	20,00	30,00
Feltöltés	0,20	0,50	0,50	0,90	0,32	1,00	0,50	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00
E-mail cím (db)	10		20		20		20		20		20	
E-mail tárhely (MB)	100		200		200		200		200		200	
Webtárhely (MB)	100		200		200		200		200		200	
Megjegyzés	Maximum 4 számítógépre		Korlátlan számú számítógépre		Korlátlan számú számítógépre		Korlátlan számú számítógépre		Korlátlan számú számítógépre		Korlátlan számú számítógépre	

**2. IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI:**

Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonalrendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a Szolgáltatást az Előfizető nem tudja igénybe venni, annak ellenére, hogy azt Szolgáltató nyújtani kívánja, ezért - a Szerződés hatálya alatt – az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal az ADSL hozzáférésen alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy az Előfizető az ADSL hozzáférésen alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje. Üzleti telefonvonalra kizárólag Üzleti ADSL csomag rendelhető.

Amennyiben az ADSL hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 15 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 15 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 15 napos határidőt.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató, ill. a távközlési Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében– felelősséggel tartozik.

A szolgáltatás tovább nem értékesíthető, más felhasználónak tovább nem adható, ebbe

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Kft.  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. a.” jelű melléklet**  
**Magyar Telekom ADSL**

különösen, de nem kizárólagosan beleértve, az ingatlan határát átlépő továbbosztás, Internet szolgáltatás nyújtása további természetes vagy jogi személy számára, Internet-kávézó stb. Az ezzel okozott kárért és bevételkiesésért Előfizető korlátlan felelősséggel tartozik.

Az Előfizető az internet szolgáltatás igénybevételével nem tud server szolgáltatást nyújtani a hálózati végponton, mivel Szolgáltató az első 1024 portot a TCP és UDP protokollon központilag szűri annak érdekében, hogy óvja kábelhálózatát és a többi Előfizetőjét a túlzott terhelés által okozott esetleges szolgáltatás kieséstől.

**A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Az ADSL-szolgáltatás zavartalan használatához a következő hardver- és szoftverkonfiguráció szükséges:

A megfelelő telefonkapcsolat elengedhetetlen, ezen kívül a felhasználó oldalán szükséges egy leválasztó Splitter és egy speciális DSL-modem. Egygépes otthoni felhasználáshoz kell egy belső hálózati kártya, vagy egy külső USB kapus adapter - ezek beszerezhetők külön is, vagy a Szolgáltatónál. Mindemellett a számítógépen futnia kell egy PPPoE ügyfélszoftvernek, amely az újabb operációs rendszereknek (pl. Windows XP) már beépített eleme.

**Számítógéppel szembeni követelmények:**

- Windows 95, Windows 98, Windows NT 4.0 vagy Windows 2000, ME, XP, LINUX, Unix alapú operációs rendszer
- Ethernet 10Base-T hálózati kártya;
- telepített böngésző (Netscape, Internet Explorer, Opera stb.);
- PPPoE (PPP over Ethernet) kliensszoftver

**További követelmények:**

- Több PC-ből álló hálózat csatlakoztatásához szükség van egy HUB-ra, Switch-re vagy Routerre és a csatlakoztatáshoz a megfelelő kábelekre.

**A kiépítés menete:**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges ADSL hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, switch, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az ún. „Szereld magad” csomagok esetén megrendelő a saját beszerzésű kezdő csomaggal saját hatáskörben intézi az ADSL szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzembe helyezését. Az egység csomag tartalmazza a következőket: ADSL modem, splitter, RJ11-RJ11 kábel, RJ45-RJ45 kábel, szerelési útmutató). Az ADSL modem, amely a Szolgáltatónál is megvásárolható az Előfizető tulajdonába kerül, amit saját magának kell telepítenie. A szolgáltatás átadási pont ebben az esetben a létesítésre megadott telefonvonalon lévő splitter (szűrő) előtt van.

**Áthelyezés:**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. (Az áthelyezés díját ld. „Egyéb díjak” között.) Az Előfizetőnek egy áthelyezési kérelmet kell írásban benyújtania Szolgáltató felé, ami az Előfizető pontos adatain kívül tartalmazza a régi

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Kft.  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. a.” jelű melléklet**  
**Magyar Telekom ADSL**

és új létesítési címet is. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen és az új létesítési címen a telefonszám Előfizetője megegyezik a korábbi létesítési címen levő telefonszám Előfizetőjével. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az áthelyezési igényt —indoklással együtt— elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az nem lehetséges az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt.

### **Szüneteltetés**

Az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól az ADSL szolgáltatás szüneteltetését. Erre vonatkozó igényét, annak kezdeti és végdatumával ellátva, írásos formában köteles a Szolgáltató felé, legalább 10 munkanappal a kért kikapcsolás előtt benyújtani. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig vagy a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A szüneteltetés legrövidebb időtartama 30 nap, maximum időtartama naptári évenként legfeljebb 180 nap. A szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamra kötött Egyedi szolgáltatási szerződés időtartamába. Az ADSL szolgáltatásra kötött Hűség szerződés a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

### **A szünetmentes Szolgáltató váltás meghatározása (ADSL szolgáltatás):**

Internet Szolgáltató-váltás – ISP (Internet Service Provider) váltás: ISP váltás akkor történik, ha az ISP1-nél ADSL előfizetéssel rendelkező ügyfél ADSL Előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél. A váltás során az ügyfél és ISP1 közötti szolgáltatási szerződés felbontásra kerül.

### **Mit jelent az ISP1, ISP2 meghatározás?**

**ISP1:** A meglévő internet Szolgáltató, akivel az Ügyfél Előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni.

**ISP2:** Az Ügyfél szempontjából „új” internet Szolgáltató, akivel az Ügyfél Előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni.

### **Mi a Szolgáltató váltás ügymenete?**

A Végfelhasználó az „új” internet Szolgáltató (ISP2) felé jelzi szerződéskötési szándékát. Az Előfizető ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-el fennálló Előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon.

A szünetmentes Szolgáltató-váltás sikeres megvalósulásához a következő feltételeknek kell teljesülnie:

A telefonvonal Előfizetőjének ne legyen telefondíj-tartozása.

Az ADSL Előfizetőnek a régi internetszolgáltató (ISP1) felé ne legyen díjtartozása.

Az ADSL Előfizetőnek ne legyen érvényes hűségnyilatkozata ISP1 felé.

Amennyiben a fentiek közül valamelyik nem teljesül, akkor a Szolgáltató-váltás elutasításra kerülhet.

A szünetmentes Szolgáltató-váltást a Magyar Telekom Nyrt. hajtja végre, a váltás pontos időpontját is a Magyar Telekom állapítja meg. Előfizetőnek eddig az időpontig ISP1 nyújtja az ADSL szolgáltatást, így Előfizető a régi Szolgáltató (ISP1) számláit a Magyar Telekom által meghatározott időpontig köteles megfizetni.

## **3. MINŐSÉGI PARAMÉTEREK, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS:**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 97% rendelkezésre állását.

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Kft.  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. a.” jelű melléklet**  
**Magyar Telekom ADSL**

Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 97%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást.

**4. HIBÁS TELJESÍTÉS:**

Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy > 5% (egyenlő vagy nagyobb, mint öt százalék).  
A maximális csomagkésleltetés: = vagy > 500 ms (egyenlő vagy nagyobb, mint 0,5 másodperc, a Felhasználó végberendezése és Szolgáltató végberendezése között).

**5. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK:**

Az Előfizető Szolgáltatóhoz a számítógépén futó PPPoE protokollt használó kliensprogram segítségével hív be. Ezt a szolgáltatás használata előtt telepíteni kell. Az összeköttetés felépítéséhez a hagyományos behívó/tárcsázó modult használja (Windows-nál).  
Az Előfizető a Szolgáltató által létesített Előfizetői hozzáférési pontra, bármely a hazai és a nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel vagy megfelelés tanúsítással rendelkező végberendezéssel csatlakozhat, amely megfelel a Szolgáltató által aktuálisan meghatározott interfész szabványoknak.

**6. SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK:**

**Havi előfizetési díjak:**

**Határozatlan idejű szerződés lekötés nélkül és határozott idejű szerződés 1 éves lekötéssel:**

**Egyéni-FIX**

Csomag	Havi alapdíj		
	Nettó	27 % Áfa	Bruttó
ADSL „XS”	4 800 Ft	1 296 Ft	<b>6 096 Ft</b>
ADSL „S”	5 600 Ft	1 512 Ft	<b>7 112 Ft</b>
ADSL „M-”	6 800 Ft	1 836 Ft	<b>8 636 Ft</b>
ADSL „M”	7 040 Ft	1 900 Ft	<b>8 940 Ft</b>
ADSL „L-”	8 400 Ft	2 268 Ft	<b>10 668 Ft</b>
ADSL „L”	8 720 Ft	2 354 Ft	<b>11 074 Ft</b>
ADSL „L+”	8 820 Ft	2 381 Ft	<b>11 201 Ft</b>
ADSL „XL”	12 000 Ft	3 240 Ft	<b>15 240 Ft</b>
ADSL „XL++”	13 000 Ft	3 510 Ft	<b>16 510 Ft</b>
ADSL „XXL”	14 000 Ft	3 780 Ft	<b>17 780 Ft</b>
ADSL „XXXL”	15 000 Ft	4 050 Ft	<b>19 050 Ft</b>

**OfficeLink**  
 Korlátolt Felelősségű Kft.  
 Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
 „1. a.” jelű melléklet  
 Magyar Telekom ADSL

**Egyéni-FIX (vonalas telefon nélkül)**

Csomag	Havi alapdíj		
	Nettó	27 % Áfa	Bruttó
NDSL „XS”	6 800 Ft	1 836 Ft	<b>8 636 Ft</b>
NDSL „S”	7 600 Ft	2 052 Ft	<b>9 652 Ft</b>
NDSL „M-”	8 800 Ft	2 376 Ft	<b>11 176 Ft</b>
NDSL „M”	9 040 Ft	2 440 Ft	<b>11 480 Ft</b>
NDSL „L-”	10 400 Ft	2 808 Ft	<b>13 208 Ft</b>
NDSL „L”	10 720 Ft	2 894 Ft	<b>13 614 Ft</b>
NDSL „L+”	10 820 Ft	2 921 Ft	<b>13 741 Ft</b>
NDSL „XL”	14 000 Ft	3 780 Ft	<b>17 780 Ft</b>
NDSL „XL++”	15 000 Ft	4 050 Ft	<b>19 050 Ft</b>
NDSL „XXL”	16 000 Ft	4 320 Ft	<b>20 320 Ft</b>
NDSL „XXXL”	17 000 Ft	4 590 Ft	<b>21 590 Ft</b>

**Üzleti-FIX**

Csomag	Havi alapdíj		
	Nettó	27 % Áfa	Bruttó
ADSL „XS”	6 500 Ft	1 755 Ft	<b>8 255 Ft</b>
ADSL „S”	7 300 Ft	1 971 Ft	<b>9 271 Ft</b>
ADSL „M-”	9 300 Ft	2 511 Ft	<b>11 811 Ft</b>
ADSL „M”	9 500 Ft	2 565 Ft	<b>12 065 Ft</b>
ADSL „L-”	11 800 Ft	3 186 Ft	<b>14 986 Ft</b>
ADSL „L”	12 000 Ft	3 240 Ft	<b>15 240 Ft</b>
ADSL „L+”	14 000 Ft	3 780 Ft	<b>17 780 Ft</b>
ADSL „XL”	18 000 Ft	4 860 Ft	<b>22 860 Ft</b>
ADSL „XL++”	20 000 Ft	5 400 Ft	<b>25 400 Ft</b>
ADSL „XL++”	22 000 Ft	5 940 Ft	<b>27 940 Ft</b>
ADSL „XXL”	24 000 Ft	6 480 Ft	<b>30 480 Ft</b>
ADSL „XXXL”	26 000 Ft	7 020 Ft	<b>33 020 Ft</b>

**OfficeLink**  
 Korlátolt Felelősségű Kft.  
 Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
 „1. a.” jelű melléklet  
 Magyar Telekom ADSL

**Üzleti-FIX (vonalas telefon nélkül)**

Csomag	Havi alapidj		
	Nettó	27 % Áfa	Bruttó
NDSL „XS”	8 500 Ft	2 295 Ft	<b>10 795 Ft</b>
NDSL „S”	9 300 Ft	2 511 Ft	<b>11 811 Ft</b>
NDSL „M-”	11 300 Ft	3 051 Ft	<b>14 351 Ft</b>
NDSL „M”	11 500 Ft	3 105 Ft	<b>14 605 Ft</b>
NDSL „L-”	13 800 Ft	3 726 Ft	<b>17 526 Ft</b>
NDSL „L”	14 000 Ft	3 780 Ft	<b>17 780 Ft</b>
NDSL „L+”	16 000 Ft	4 320 Ft	<b>20 320 Ft</b>
NDSL „XL”	20 000 Ft	5 400 Ft	<b>25 400 Ft</b>
NDSL „XL+”	22 000 Ft	5 940 Ft	<b>27 940 Ft</b>
NDSL „XL++”	24 000 Ft	6 480 Ft	<b>30 480 Ft</b>
NDSL „XXL”	26 000 Ft	7 020 Ft	<b>33 020 Ft</b>
NDSL „XXXL”	28 000 Ft	7 560 Ft	<b>35 560 Ft</b>

**Belépési díj:**

**Határozatlan idejű szerződés lekötés nélkül:**

**EGYÉNI**

Csomag		Egyszeri díj		
		Nettó	27 % Áfa	Bruttó
ADSL „XS”/	NDSL „XS”	50 000 Ft	13 500 Ft	<b>63 500 Ft</b>
ADSL „S”/	NDSL „S”			
ADSL „M-”/	NDSL „M-”			
ADSL „M”/	NDSL „M”			
ADSL „L-”/	NDSL „L-”			
ADSL „L”/	NDSL „L”			
ADSL „L+”/	NDSL „L+”			
ADSL „XL”/	NDSL „XL”			
ADSL „XL++”/	NDSL „XL++”			
ADSL „XXL”/	NDSL „XXL”			
ADSL „XXXL”/	NDSL „XXXL”			

OfficeLink  
Korlátolt Felelősségű Kft.  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
„1. a.” jelű melléklet  
Magyar Telekom ADSL

**ÜZLETI**

Csomag		Egyszeri díj		
		Nettó	27 % Áfa	Bruttó
ADSL „XS”/	NDSL „XS”	50 000 Ft	13 500 Ft	<b>63 500 Ft</b>
ADSL „S”/	NDSL „S”			
ADSL „M-”/	NDSL „M-”			
ADSL „M”/	NDSL „M”			
ADSL „L-”/	NDSL „L-”			
ADSL „L”/	NDSL „L”			
ADSL „L+”/	NDSL „L+”			
ADSL „XL”/	NDSL „XL”			
ADSL „XL”+/	NDSL „XL”+	90 000 Ft	24 300 Ft	<b>114 300 Ft</b>
ADSL „XL++”/	NDSL „XL++”			
ADSL „XXL”/	NDSL „XXL”			
ADSL „XXXL”/	NDSL „XXXL”			

**Határozott idejű szerződés 1 éves lekötéssel:**

**EGYÉNI / ÜZLETI**

Csomag		Egyszeri díj		
		Nettó	27 % Áfa	Bruttó
ADSL „XS”/	NDSL „XS”	20 000 Ft	5 400 Ft	<b>25 400 Ft</b>
ADSL „S”/	NDSL „S”			
ADSL „M-”/	NDSL „M-”			
ADSL „M”/	NDSL „M”			
ADSL „L-”/	NDSL „L-”			
ADSL „L”/	NDSL „L”			
ADSL „L+”/	NDSL „L+”			
ADSL „XL”/	NDSL „XL”			
ADSL „XL”+/	NDSL „XL”+	32 000 Ft	8 640 Ft	<b>40 640 Ft</b>
ADSL „XL++”/	NDSL „XL++”			
ADSL „XXL”/	NDSL „XXL”			
ADSL „XXXL”/	NDSL „XXXL”			

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Kft.  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. a.” jelű melléklet**  
**Magyar Telekom ADSL**

**Egyéb díjak:**

**EGYÉNI / ÜZLETI előfizetés esetén:**

Megnevezés	Egyszeri díj		
	Nettó	27 % Áfa	Bruttó
<b>Csomagváltás</b>	4 724 Ft	1 276 Ft	<b>6 000 Ft</b>
<b>Vonal jelleg módosítás díja</b>	5 000 Ft	1 350 Ft	<b>6 350 Ft</b>
<b>Áthelyezés</b>	10 000 Ft	2 700 Ft	<b>12 700 Ft</b>
<b>Áthelyezés „szereld magad” csomag</b>	4 000 Ft	1 080 Ft	<b>5 080 Ft</b>
<b>Téves hibabejelentés vizsgálat *</b>	1 800 Ft	486 Ft	<b>2 286 Ft</b>
<b>Téves hibabejelentés helyszínen *</b>	10 000 Ft	2 700 Ft	<b>12 700 Ft</b>
<b>Szerelői opció</b>	5000 Ft	1 350 Ft	<b>6 350 Ft</b>
<b>Modem</b>	4 167 Ft	1 125 Ft	<b>5 292 Ft</b>
<b>Havi díj</b>			
<b>Csökkentett előfizetési díj / Szüneteltetés díja</b>	2 400 Ft	648 Ft	<b>3 048 Ft</b>

\* A Magyar Telekom Nyrt. nyilvántartása szerint

**7. SZOLGÁLTATÁSI CÉLÉRTÉKEK:**

CÉLÉRTÉK MEGNEVEZÉSE	MINIMUM ÉRTÉK	CÉLÉRTÉK
Új hozzáférés létesítése (az esetek 80%-ában)	15 nap	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítása	72 óra	48 óra
Forgalmi- és idődíjas számlapanaszok ügyintézése (az esetek 80%-ában)	30 nap	30 nap
Rendelkezésre állás	90%	95 %
A kezelői, hibafeltevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje	75%	75%
Garantált letöltési és feltöltési sebesség	Lásd fenti táblázat	Lásd fenti táblázat

**Feltételes kedvezmények:**

Az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozott illetve határozatlan időre jöhet létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott időszak

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Kft.  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. a.” jelű melléklet**  
**Magyar Telekom ADSL**

lejártá előtti Előfizetői felmondás, illetve az Előfizetői kötelezettség-szegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén, a Szolgáltató az Előfizetőt a feltételes kedvezmény visszafizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség-vállalásakor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára. Az Előfizető érdekkörében felmerülő oknak minősül, ha az Előfizető az ADSL szolgáltatás nyújtásához szükséges telefonvonalat az alaphálózati Szolgáltatójánál lemondja, vagy a telefonvonalat az Előfizető Szolgáltatója - pl. díjtartozás miatt - leszereli.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Telefonvonal nélküli előfizetés (NDSL) áthelyezése a határozott kedvezményes időszak alatt nem lehetséges, díjfizetés ellenében sem.

## **1. SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA**

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali Internet szolgáltatás (továbbiakban: Szolgáltatás) része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet az OfficeLink Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, 2,4 GHz, 5,8 GHz stb. (FNFT alapján)).

A Szolgáltatás átadása a Szerződésben rögzített módon, illetve átadási ponton keresztül történik. A Szolgáltatás forgalom független, időbeli korlátozás nincs. A Szolgáltatás folyamatos, a Szolgáltató a kapcsolatot nem bontja.

A Szolgáltatás alkalmas Előfizető forgalmának Ethernet (L2) szinten történő átadására, pont-pont (P-P) kialakításban. Szolgáltatás EoMPLS összeköttetést nyújt Előfizető számára. A Szolgáltatás Szolgáltató és társszolgáltatói Ethernet aggregációs- és MPLS gerinchálózatán valósul meg. A Layer2 Ethernet szolgáltatás hozzáférési pontokra az előfizetői helyi hálózatok Layer 3 CPE (router, PC) alkalmazásával csatlakozhatnak. Az előfizetői berendezések egyedi MAC címekkel kell rendelkezzenek. Azonos MAC címek nem használhatóak még eltérő 802.1Q tag-gel ellátott forgalom esetében sem.

Szolgáltató vállalja, hogy:

- (a) a Szolgáltatás nyújtásához szükséges szolgáltatás hozzáférési pontokat (továbbiakban: SZHP) a telepítési engedéllyel rendelkező helyszíneken kiépíti;
- (b) a Szerződésben rögzített feltételekkel folyamatosan biztosítja a Szolgáltatást az SZHP-n;
- (c) hibaelhárítási szolgáltatást nyújt az adatátvitelt biztosító kommunikációs hálózat üzemelése érdekében.

Szolgáltató Előfizető részére 1 darab fix IP címet biztosít az Előfizetői router WAN interfészére. A LAN interfészre az IP címtartományt Előfizetőnek kell biztosítania.

A Szolgáltatáshoz szükséges szolgáltatói eszközöket a Szolgáltató teljes körűen biztosítja az átadási pontig. A Szolgáltató által telepített eszközök Szolgáltató tulajdonát képezik, menedzselésüket Szolgáltató végzi.

Az Előfizető biztosítja a Szolgáltatás nyújtásához szükséges, az Előfizető telephelyén esetlegesen elhelyezésre kerülő berendezések áramellátását, valamint a működéshez szükséges üzemi körülményeket. A nyomvonal, illetve az SZHP létesítéséhez a tulajdonosi engedélyek megszerzése az Előfizető feladata.

A Szolgáltatás nem tartalmaz előfizetői végberendezéseket (hálózati kártya, router, switch, stb.). Az ettől való esetleges eltérést felek külön írásban rögzítik.

**OfficeLink**  
 Korlátolt Felelősségű Társaság  
 Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.b.” jelű melléklet**  
**Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a Nemzeti Média –és Hírközlési Hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az Előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

A Szolgáltatás az alábbi interfészekben vehető igénybe (IEEE 802.3 szerint):

Szabvány	Adat-sebesség	Kábel típus	Csatlakozó	Maximális szegmens hossz (m)	
				HDX	FDX
10BaseT	10 Mb/s	Min. Cat 3-as, 100 Ω-os UTP két érpárja	RJ-45	100	100
100Base-TX	100 Mb/s	Min. Cat 5-ös, 100 Ω-os UTP két érpárja	RJ-45	100	100
1000Base-LX*	1024 Mb/s	LWL (1300 nm) - 10 μm SMF	Duplex SC	316	5000
1000Base-SX*	1024 Mb/s	SWL (850 nm) - 62,5 μm MMF	Duplex SC	275	275
		- 50 μm MMF		316	550
1000Base-T*	1024 Mb/s	Min. Cat 5-ös, 100 Ω-os UTP négy érpárja	RJ-45	100	100

\* csak 100Mbps felett adható.

A maximális kerethosszat az Ethernet szabvány definiálja (a teljes Ethernet keret max. MTU=1500 Eth-frame=1518 \*\* byte terjedelmű lehet).

\*\* (FCS included 1518 = 6 DA + 6 SA + 2 EType + 1500 + 4 FCS)

Az előfizetői forgalom számára a hálózatban egyetlen szolgáltatási VLAN (S-VLAN) kerül beállításra, mely az előfizetői forgalom számára teljesen átlátszó (QinQ). A végpontok között a Layer 2 kontroll protokollok (pl. CDP, VTP, STP, stb.) átvitelét Szolgáltató nem támogatja.

Szolgáltató nem minden esetben helyez el CPE eszközt Előfizetőnél. A végpontok távolságát Szolgáltató figyelembe veszi az esetleges eszköz kihelyezésekor. Előfizető a Szolgáltatás igénylésekor specifikálja, mely telephelyen és milyen interfészen kívánja a hálózatát csatlakoztatni a hálózathoz.

Előfizető feladata az SZHP-k létesítésére kijelölt helyszín előkészítése, a fizikai telepítéshez esetlegesen szükséges hatósági és tulajdonosi engedélyek beszerzése, a szükséges bérleti

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.b.” jelű melléklet**  
**Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

szervezők megkötése, a szereléséhez szükséges munkaterület biztosítása, valamint az installálás feltételeinek megteremtése.

Előfizető az SZHP kiépítésében térítésmentesen vállalja 230 VAC földelt hálózat biztosítását a berendezések tápellátásához.

Az SZHP létesítése befejezettnek tekinthető, ha az Előfizető a Szolgáltatást átadás-átvételi jegyzőkönyvvel átveszi, vagy ha Szolgáltató a végpontot a Szolgáltatás aktiválását követően Előfizető részére – elektronikus úton – készre jelenti. Előfizető köteles a szerződés szerűen felajánlott Szolgáltatást a felajánlástól számított egy (1) munkanapon belül átvenni. Amennyiben Előfizető egy (1) munkanapon belül írásban kifogást nem tesz, úgy a Szolgáltatás átadottnak minősül.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényt a Szolgáltatóhoz való beérkezését követően elfogadja, ennek megfelelően a szolgáltatás aktiválását 15 napon elvégzi. Amennyiben a műszaki paraméterek hiánya ezt nem teszi lehetővé, úgy az igénylővel történő egyeztetést követően, az igény beérkezését követő legkésőbb 3 hónapon belül aktiválja szolgáltatást.

A Szerződésben meghatározott SZHP-kon túli további adatátviteli kapacitási igény esetén a Szolgáltató vállalja, hogy Előfizető igényeit - azok írásban történő bejelentését követően -, és a felek erre vonatkozó megállapodása alapján a már létező viszonylatokban három (3) hónapon belül kielégíti, feltéve, hogy

(a) a Szolgáltató vagy a Előfizető a létesítéshez szükséges tulajdonosi jóváhagyásokat és hatósági engedélyeket a telepítés tervezett dátuma előtt legalább harminc (30) munkanappal be tudja szerezni; és

(b) szélsőséges időjárási viszonyok nem lassítják a telepítési munkálatokat.

Amennyiben a Szolgáltató a Előfizető igényét nem tudja teljesíteni, erről a tényről Előfizetőt az igénybejelentés kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül értesíti.

## **2. RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS**

Szolgáltató a Szolgáltatást folyamatosan nyújtja napi 24 órában, 365 (szökőévben 366) napon keresztül. Szolgáltató a Szolgáltatás minőségét a Szolgáltatás átadási pontig garantálja.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás éves átlagos 99,5% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99,5%-ban biztosítja az internet szolgáltatást. A rendelkezésre állás nem jelenti a hálózat torlódásmentességét.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató autentikációs rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.b.” jelű melléklet**  
**Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés

- Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést, amelynek időtartama esetenként legfeljebb 6 óra, és havonta legfeljebb összesen 24 óra lehet,
- az Előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

Az éves rendelkezésre állás elszámolása a vizsgált időszakot követő év március 1-jéig történik.

Amennyiben Szolgáltató jelen szolgáltatáshoz felhasznált IP és felhordó hálózataiban változtatás történik, akkor Előfizetőt 15 munkanappal előtte értesíti, amennyiben az érinti Előfizető szolgáltatását. Szolgáltató hibaelhárítási céllal előzetes bejelentés nélkül is jogosult rövid idejű megszakadással járó tevékenységet végezni (pl. szoftver csere).

Szolgáltató a karbantartási munkálatok ütemezésénél figyelembe veszi a Előfizető igényeit, ennek érdekében a munka megkezdése előtt írásban értesíti a Előfizetőt a karbantartási munka kezdési és várható befejezési idejéről, valamint az érintett végpontokról. A Szolgáltató 15 nappal, rendkívüli esetben 3 nappal a munkák megkezdése előtt értesíti Előfizetőt. A Szolgáltató havonta legfeljebb 24 óra időtartamban végezhet karbantartási munkálatokat. Ezen időszak nem jelent hibás teljesítést, ezért az éves kiesési időbe nem számít bele.

### **3. EGYEDI FELTÉTELEK**

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóság függvényében - felelősséggel tartozik.

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.b.” jelű melléklet**  
**Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonyvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak. A Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató a szolgáltatást üzembe helyezte.

Szolgáltató előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül az Előfizető:

- (a) nem jogosult a Szolgáltatást a Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározottaktól eltérő célra használni;
- (b) nem módosíthatja, változtathatja meg, alakíthatja át a Szolgáltatásokat, illetve tehet ezekre kísérletet;
- (c) nem használhatja fel a Szolgáltatásokat olyan információ továbbítására, tárolására vagy hozzáférhetővé tételére, amelyek közvetlenül vagy közvetve sértik a mindenkor hatályos jogszabályokat, szerzői jogokat illetve a közerkölcsöt, vagy amelyek a jogszabályokba illetve a közerkölcsbe ütköző cselekedetet valósítanak meg, illetve ilyen vállalkozást támogatnak;
- (d) nem használja a Szolgáltatást olyan tevékenység folytatására, amely sérti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglalt rendelkezéseket.

Szolgáltató a Szolgáltatás zavartalan nyújtása érdekében az általa beüzemelt berendezéseket időnként műszakilag ellenőrzi. Ezen feladat ellátása érdekében - a Szolgáltató előzetes bejelentése alapján - Előfizető köteles biztosítani a Szolgáltató szakembereinek a műszaki felügyelet ellátásához és a Szolgáltatás, valamint a végberendezések rendeltetésszerű használatának ellenőrzéséhez szükséges szabad belépését és a kommunikációs rendszerhez való hozzáférést.

Amennyiben a Szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított huszonnégy (24) órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a Szolgáltató köteles a huszonnegyedik (24.) órát követően a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni.

A Szerződésben meghatározott rendelkezésre állás Szolgáltató számára felróható nem teljesítése esetén Szolgáltató köteles Előfizető számára a meghatározott időtartamon felüli kiesés időtartamával arányos szolgáltatási díjat visszatéríteni oly módon, hogy annak összegét a Szolgáltató a következő havi számlában jóváírja.

Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a késedelem vagy a hibás teljesítés az Előfizetőnek felróható okból, vagy ha nem a Szolgáltatónak felróható okból merült fel.

Előfizető felelős a Szolgáltatás és a berendezések rendeltetésszerű használatáért. Előfizető köteles minden, az ezen kötelezettség megszegéséből származó kárt a Szolgáltatónak megtéríteni. Előfizető anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató által a telephelyén elhelyezett berendezésekben okozott károkért, amennyiben azok Előfizetőnek felróhatóan keletkeztek. Előfizető köteles a felszerelt berendezési tárgyak épségét, illetve illetéktelen beavatkozás elleni védelmét biztosítani. Előfizető felel minden általa előidézett telepítési késedelemért, illetve az ezekből származó kárért, amely többek között adódhat az Előfizető érdekkörében felmerült okból történő munkamegszakításából vagy az üzembe helyezés elhalasztásából. Az ilyen késedelemmel kapcsolatban felmerült többletköltségeket az Előfizető viseli. Előfizető saját gondatlansága folytán szükségessé váló hibaelhárítási és javítási költségek az Előfizetőt terhelik.

A Szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### **4. ÁTHELYEZÉS**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt - indoklással együtt - elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényt a Szolgáltatóhoz való beérkezését követően elfogadja, ennek megfelelően a szolgáltatás aktiválását 15 napon elvégzi. Amennyiben a műszaki paraméterek hiánya ezt nem teszi lehetővé, úgy az igénylővel történő egyeztetést követően, az igény beérkezését követő legkésőbb 3 hónapon belül aktiválja szolgáltatást. Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel.

## **5. ALVÁLLALKOZÓK**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vehet. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és eszközök telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

## **6. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MEGSZŰNÉSE**

A Szerződés a Szerződés aláírása napján lép hatályba és az SZHP üzembe helyezésének napjától számított, a Szerződésben rögzített időtartamig tart. A határozott időtartamú Szerződés ezen időtartam alatt rendes felmondással nem mondható fel.

Határozott időtartamú kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra az Előfizető részére, amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a Szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi, és a határozott időszak alatt a Szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg.

Amennyiben az Előfizető a Szerződésben vállalta, hogy valamely Szolgáltatást a Szerződésben rögzített feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Szerződés felmondása, módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti.

A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az általa a határozott időtartamú Szerződésre tekintettel igénybe vett kedvezményeket. Az igénybe vett kedvezmény összege a kedvezmény elvesztésének időpontjától a kedvezmény igénybe vételének kezdő időpontjáig visszamenőleg a kedvezmények nélküli (határozatlan idejű szerződésre vonatkozó) díjak és a kedvezményes díjak különbözete. A kedvezmények nélküli díjakat a Felek a Szerződésben rögzítik. Amennyiben egy adott Előfizető esetében a Szerződés nem tartalmaz a határozatlan időtartamú Szerződés vonatkozásában kedvezmény nélküli díjakat, akkor a Felek megállapodnak, hogy ezen pont tekintetében a jelen ÁSZF-ben, illetve mellékletében rögzített kedvezmény nélküli listaárakat alkalmazzák.

Felek az egyszeri belépési díj vonatkozásában az igénybe vett kedvezményekkel összefüggésben az alábbiakat is alkalmazzák:

- 12 hónapos határozott időtartamú Szerződés esetén, amennyiben az Előfizető által igénybe vett kedvezmények elvesztésére az SZHP üzembe helyezését követő
  - 1-3. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri belépési díj 100%-a,
  - 4-6. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri belépési díj 75%-a,
  - 7-9. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri belépési díj 50%-a,
  - 10-12. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri belépési díj 25%-a.

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.b.” jelű melléklet**  
**Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

- 24 hónapos határozott időtartamú Szerződés esetén, amennyiben az Előfizető által igénybe vett kedvezmények elvesztésére az SZHP üzembe helyezését követő
  - 1-6. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri belépési díj 100%-a,
  - 7-12. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri belépési díj 75%-a,
  - 13-18. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri belépési díj 50%-a,
  - 19-24. hónapban kerül sor, úgy a kötbér az egyszeri belépési díj 25%-a.

Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés lejárat előtt 30 nappal történő felmondása hiányában a határozott időtartamú Szerződés határozatlan idejűvé válik. Felek a határozatlan időtartamú Szerződést 30 napos határidővel tárgy hó végére mondhatják fel a másik Félnek elküldött írásbeli értesítéssel.

A Szerződés bármely részről történő felmondása esetén a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a Szolgáltató a Szerződés felmondási ideje után leszereli, ezt az Előfizető nem akadályozhatja meg.

Előfizető a Szerződést egyoldalúan csak az alábbi pont szerint szüntetheti meg a Szerződés időtartama alatt:

- (a) Szolgáltató az SZHP létesítésének befejezésével a Szolgáltatónak felróható okból harminc (30) napnál hosszabb késedelembe esik, és a létesítés befejezését az Előfizető írásos felszólításától számított további tíz (10) napon belül sem végzi el;
- (b) Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre a Szerződés rendelkezései szerint jogosult lenne, egyoldalúan legalább tíz (10) naptári napra felfüggeszti a Szolgáltatás nyújtását.

## **7. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE**

Amennyiben a Szolgáltatás szünetelése az összeköttetés felújítása, cseréje, vagy átalakítása miatt válik szükségessé, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Szolgáltató erről Előfizetőt legalább nyolc (8) nappal előbb értesíti, és egyeztetni a munka megkezdésének várható idejét és időtartamát.

Az Előfizető kérésére történő Szolgáltatás szünetelése esetén a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett szolgáltatási díj fizetésére köteles, amely a havidíj 60%-a. Amennyiben a szüneteléshez, illetve a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértéke Budapesten 12.000 forint + ÁFA, Budapesten kívül 30.000 forint + ÁFA összeg. Szolgáltató a Szolgáltatást felfüggesztheti, ha az Előfizető harminc (30) napon túli szolgáltatási díjfizetési késedelembe esik. Az esedékes szolgáltatási díj(ak) valamint a késedelmi kamata összegének, valamint az SZHP-ra eső egyszeri csatlakoztatási díj ismételt kiegyenlítését követően a Szolgáltató köteles az összeköttetést negyvennyolc (48) órán belül visszaállítani.

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető hálózatából indított vagy az Előfizető hálózatában végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.b.” jelű melléklet**  
**Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

csökkentésére, illetve a Szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére 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 a hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- (b) az Előfizetőnek esedékes díjtarozása van Szolgáltatóval szemben, és azt a Szolgáltató írásos felszólítása ellenére sem fizette meg.

Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul, legkésőbb három (3) munkanapon belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

## **8. SZOLGÁLTATÁSI CÉLÉRTÉKEK**

Célérték megnevezése	minimum érték	célérték
Új hozzáférés létesítése (az esetek 80%-ában)	15 nap	15 nap
Minőségi panasz hiba-elhárítása (az esetek 80%-ában)	72 óra	12 óra
Számlapanaszok ügyintézése (az esetek 80%-ában)	30 nap	8 nap
Éves átlagos rendelkezésre állás	99,5%	99,5 %
Szolgáltatási terület egészét érintő hibaesemény	1440 perc/év (24 óra/év)	1440 perc/év (24 óra/év)
A kezelői, hibafeltevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszüzeje	75%	75%
Az Előfizetők legalább 10%-át érintő hibaesemény	5760 perc/év (96 óra/év)	5760 perc/év (96 óra/év)
Garantált letöltési és feltöltési sebesség	A szerződésben szereplő garantált érték	A szerződésben szereplő garantált érték

Az átlagos csomagvesztési arány:  $\leq 0,5\%$  (kisebb vagy egyenlő, mint 0,5%). A maximális csomagkésleltetés:  $\leq 50$  ms (kisebb vagy egyenlő, mint 0,05 másodperc) az átadási pontig a Szolgáltató hálózatán.

## 9. A SZOLGÁLTATÁS DÍJA

Előfizető kijelenti, hogy a Szerződésben meghatározott kedvezményes egyszeri és havi szolgáltatási díjakat - amelyek a Szerződésben meghatározott időtartam alapulvételével kerültek meghatározásra – elfogadja, és vállalja azok fizetését a Szerződés és a jelen ÁSZF rendelkezései szerint.

Határozott idejű Szerződés esetén a Szolgáltatás díja a Szerződésben meghatározott időtartamon belül nem módosítható.

Határozatlan időtartamú Szerződés esetén az Előfizetőt a Szerződésben meghatározott kedvezmények nélküli díjfizetési kötelezettségek terhelik. Amennyiben egy adott Előfizető esetében a Szerződés nem tartalmaz a határozatlan időtartamú Szerződés vonatkozásában kedvezmény nélküli díjakat, akkor Felek megállapodnak, hogy ezen pont tekintetében a jelen ÁSZF-ben, illetve mellékletében rögzített kedvezmény nélküli listaárakat alkalmazzák.

A határozott időtartam lejáratát követően, illetve határozatlan idejű szerződés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díj összegét minden évben módosítani a KSH által az előző év vonatkozásában közzétett fogyasztóiár-index mértékével. Az előfizetési díj módosításáról az intézkedést megelőző 30 nappal köteles a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíteni. Amennyiben az Előfizető a módosítási ajánlatot a bevezetésre nyitva álló határidőn belül írásban nem kifogásolja, a módosítás a Felek közt elfogadottnak tekintendő.

A Szolgáltatás ÁFA nélküli nettó listaárát az alábbi táblázat tartalmazza.

Sávszélesség	Nettó Listaár	Határozatlan	12 hónap	24 hónap
10/10 Mbps	Egyszeri díj	1 920 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	100 000 Ft	90 000 Ft	80 000 Ft
20/20 Mbps	Egyszeri díj	2 160 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	110 000 Ft	100 000 Ft	90 000 Ft
30/30 Mbps	Egyszeri díj	2 400 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	120 000 Ft	110 000 Ft	100 000 Ft
40/40 Mbps	Egyszeri díj	2 640 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	130 000 Ft	120 000 Ft	110 000 Ft
50/50 Mbps	Egyszeri díj	2 880 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	140 000 Ft	130 000 Ft	120 000 Ft
60/60 Mbps	Egyszeri díj	3 120 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	150 000 Ft	140 000 Ft	130 000 Ft

**OfficeLink**  
 Korlátolt Felelősségű Társaság  
 Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.b.” jelű melléklet**  
**Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

70/70 Mbps	Egyszeri díj	3 360 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	160 000 Ft	150 000 Ft	140 000 Ft
80/80 Mbps	Egyszeri díj	3 600 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	170 000 Ft	160 000 Ft	150 000 Ft
90/90 Mbps	Egyszeri díj	3 840 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	180 000 Ft	170 000 Ft	160 000 Ft
100/100 Mbps	Egyszeri díj	4 080 000 Ft	250 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	190 000 Ft	180 000 Ft	170 000 Ft
500/500 Mbps	Egyszeri díj	10 800 000 Ft	500 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	550 000 Ft	500 000 Ft	450 000 Ft
1024/1024 Mbps	Egyszeri díj	20 880 000 Ft	500 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	970 000 Ft	920 000 Ft	870 000 Ft

A Szolgáltatás 27%-os ÁFA-t tartalmazó bruttó listaárát az alábbi táblázat tartalmazza.

Sávszélesség	Bruttó Listaár	Határozatlan	12 hónap	24 hónap
10/10 Mbps	Egyszeri díj	2 438 400 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	127 000 Ft	114 300 Ft	101 600 Ft
20/20 Mbps	Egyszeri díj	2 743 200 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	139 700 Ft	127 000 Ft	114 300 Ft
30/30 Mbps	Egyszeri díj	3 048 000 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	152 400 Ft	139 700 Ft	127 000 Ft
40/40 Mbps	Egyszeri díj	3 352 800 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	165 100 Ft	152 400 Ft	139 700 Ft
50/50 Mbps	Egyszeri díj	3 657 600 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	177 800 Ft	165 100 Ft	152 400 Ft
60/60 Mbps	Egyszeri díj	3 962 400 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	190 500 Ft	177 800 Ft	165 100 Ft

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.b.” jelű melléklet**  
**Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

70/70 Mbps	Egyszeri díj	4 267 200 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	203 200 Ft	190 500 Ft	177 800 Ft
80/80 Mbps	Egyszeri díj	4 572 000 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	215 900 Ft	203 200 Ft	190 500 Ft
90/90 Mbps	Egyszeri díj	4 876 800 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	228 600 Ft	215 900 Ft	203 200 Ft
100/100 Mbps	Egyszeri díj	5 181 600 Ft	317 500 Ft	0 Ft
	Havidíj	241 300 Ft	228 600 Ft	215 900 Ft
500/500 Mbps	Egyszeri díj	13 716 000 Ft	635 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	698 500 Ft	635 000 Ft	571 500 Ft
1024/1024 Mbps	Egyszeri díj	26 517 600 Ft	635 000 Ft	0 Ft
	Havidíj	1 231 900 Ft	1 168 400 Ft	1 104 900 Ft

## 1. SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

Szolgáltató a szolgáltatásaira előfizető ügyfelei részére a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott szolgáltatásokat biztosítja, a Szerződésben rögzített díjak és a jelen Általános Szerződési Feltételekben (továbbiakban ÁSZF) foglalt feltételek szerint.

A szerver hoszting szolgáltatás két konstrukcióban jöhet létre. Amennyiben a szerverteremben elhelyezett szerver tulajdonosa a Szolgáltató, akkor dedikált szerverről, egyébként co-location szerverről tárgyalunk.

A szerver a szervergazdával történt előzetes Megállapodás szerint csatlakozhat közvetlenül, vagy más a Szolgáltatónál elhelyezett szerveren, illetve berendezésen (tűzfalon, filteren, alkalmazás gateway-en) keresztül a Szolgáltató számítógép-hálózatára.

Az áramellátást a Szolgáltató biztosítja, mely lehet egyszerű ún. betáp és szünetmentes tápellátás plussz generátoros tápellátás. Az elhelyezett szerverek és egyéb berendezések kifogástalan műszaki állapotáért a szervergazda felelős. Az elhelyezett eszközök tűz és érintésvédelmét a szervergazdának szintén garantálnia kell.

A szervergazdának meg kell adnia az általa elhelyezendő, ill. elhelyezett berendezések legfontosabb paramétereit, ill. az ezekre érvényes felső korlátokat (méret, elektromos áramfelvétel stb.). A Szolgáltató felelős az általa biztosított műszaki eszközök kifogástalan állapotáért. A rábízott eszközökbe a Szolgáltató indokolt esetben, amikor azoknál súlyos működési zavar vagy ennek gyanúja lép fel (tűz, füst, rezonancia stb.), belenyúlhat, azok dobozát, szekrényét kinyithatja, azokat kikapcsolhatja, újraindíthatja, kivéve, ha ezt írásos szerződés tiltja meg. A hálózati tápellátás megszakítására vagy szétcsatlakoztatására balesetveszély elhárítása érdekében a Szolgáltatónak joga van.

A rábízott eszközöket a Szolgáltató köteles a tőle elvárható gondossággal megőrizni, zárt szerverszobában tárolni, ill. üzemeltetni. A rábízott eszközökért co-location esetén maximum azok értékig felel.

A Szolgáltató a gépek számára minimálisan és maximálisan elfogadható érték közötti hőmérsékletet biztosítja. Légkondicionáló berendezéseit folyamatosan generátoros tápellátással tartalékolva működteti. A Szolgáltató jó minőségű, megbízható légkondicionáló berendezéseket, szünetmentes tápegységeket, elektromos és hálózati eszközöket, berendezéseket alkalmaz. Eszközeik kihasználtsága a legrosszabb esetben sem lehetnek huzamosan 90 % feletti, azaz mindig és mindenben tartalékolnia kell.

A Szolgáltató Internet és az elektromos csatlakozásaira minimum 99 % rendelkezésre állást garantál. Az Internet csatlakozás akkor tekinthető kiesettnek, ha a Budapest Internet Exchange (BIX) és külföldi kapcsolat a Szolgáltató hibájából nem érhető el.

A szervergazda köteles biztosítani, hogy eszközeiről támadás más szerverek, hálózat, szolgáltatás irányába nem történhet, a rendeltetésszerű használaton túl üzenetszórásos hálózat forgalma nem figyelhető, sohasem sniffelhető. Idegen gépek portscannelése tiltott, a Szolgáltató biztonsági és ellenőrzési okokból ilyen alkalmazhat. A szervergazda köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni szerverei és eszközei védelme, a hacker támadások megakadályozása érdekében. Amennyiben szerverére nem autorizált behatolás történt, akkor azt azonnal köteles a Szolgáltatóval tudatni az arra alkalmas leggyorsabb módon. (telefon,

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.c.” jelű melléklet**  
**Szerver hoszting szolgáltatás**

SMS) Illetéktelen behatolás vagy ennek gyanúja esetén a Szolgáltató azonnal értesíti a szervergazdát vagy az általa kijelölt kapcsolattartót vagy technikai személyt, személyeket. Co-location vagy dedikált szerverről tömeges kéretlen levélküldés nem indulhat ki, nem rendeltetészerű forgalom nem generálható.

A Szolgáltató minden regisztrált gTLD vagy ccTLD domain használatát jóváhagyja, ha a domain és használata konform az illetékes nyilvántartó szervezetek nyilvántartásával. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy előzetes értesítést követően más IP címeket osszon ki. A szervergazdának közölnie kell írásban az elhelyezett berendezések rendeltetését, ennek hiányában a szerver webkiszolgáló és levelezési szervernek tekintendő.

Amennyiben szerződés rögzíti a felhasználás célját, a lehetséges felhasználás körét, akkor attól eltérni csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával lehet.

A szervergazdának közölnie kell, hogy a szerver egyetlen személy, szervezet saját célú kiszolgálója vagy a rajta futó szolgáltatásokat mások igénybe vehetik, azokat másoknak ingyen vagy fizetség ellenében továbbszolgáltatja.

A szervergazda a Szolgáltatóval kötött külön írásos megállapodás híján nem telepíthet proxy-t, VPN-t, valamint a szervergazda vagy a szerverhez hozzáféréssel rendelkezők nem használhatják co-locationon vagy dedikált szerveren keresztül rendelkezésre álló külföldi sáv szélességet belföldi kapcsolatukon keresztül. Az ilyen sáv szélesség felhasználás illegális, a sáv szélesség a Szolgáltató tulajdona, annak eltulajdonítása nem megengedett.

Terminál kapcsolaton kívüli Internet elérésre co-location vagy dedikált szerver csak a Szolgáltató írásos hozzájárulásával vagy külön szerződés alapján használható. FTP-vel vagy más alkalmas állománytranszfer protokollal minden a karbantartáshoz vagy üzemeltetéshez szükséges állomány szerverre tölthető - ez nem minősül elérési szolgáltatás igénybevételének. A Szolgáltató nem cenzúrázza a hálózati forgalmat és a szerveren tárolt információt. Azonban jogsértő anyag szerveren nem helyezhető el, hálózaton át nem továbbítható.

A szerverhez csak a szervergazda által írásos, előzetesen a Szolgáltatónál elhelyezett megbízással rendelkező személyek férhetnek hozzá. A hozzáférésre, intézkedésre jogosult minden egyes személynek meg kell adni a nevét, személyi igazolványszámát (ha ilyen nem rendelkezik, akkor más egyértelmű azonosítót), jogkörét, javasoltan az elérési adatait. (telefonszám, mobil telefonszám, e-mail, postacím)

A Szolgáltató a személyazonosság ellenőrzése végett az azonosításhoz szükséges dokumentumokat kérhet. A Szolgáltató felelőssége sohasem terjed ki a nem a saját maga által birtokolt vagy bérelt területről (nem a telephelyéről) kiinduló tűz és vízkárért, erőszakos behatolásból, erőszakos bűncselekményből eredő károkért, elemi kárért. A szünetmentes tápegységek és feszültségvédelmi berendezések által nem kivédett zavarokért, túlfeszültségért a Szolgáltató szintén nem felel, ha maga vagy a szervergazda alkalmazott ilyeneket. A szervergazda, ill. költségviselő az általa gondatlanul vagy szándékosan okozott kár esetén a teljes kár megtérítésére köteles.

A co-location vagy dedikált szerverszolgáltatás teljesítettnek tekintendő, ill. addig az időpontig teljesítettnek tekintendő, amíg az igénybevevő fél azt nem kifogásolta meg írásban. A Szolgáltató elfogadhatja a kifogást szóban, telefonon vagy más alkalmas módon.

## 2. RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

Szolgáltató a Szolgáltatást folyamatosan nyújtja napi 24 órában, 365 (szökőévben 366) napon keresztül. Szolgáltató a Szolgáltatás minőségét a Szolgáltatás átadási pontig garantálja.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás éves átlagos 99,5% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99,5%-ban biztosítja a szolgáltatást. A rendelkezésre állás nem jelenti a hálózat torlódásmentességét.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató autentikációs rendszere által adott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés

- Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést, amelynek időtartama esetenként legfeljebb 6 óra, és havonta legfeljebb összesen 24 óra lehet,
- az Előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

Az éves rendelkezésre állás elszámolása a vizsgált időszakot követő év március 1-jéig történik.

Amennyiben Szolgáltató jelen szolgáltatáshoz felhasznált IP és felhordó hálózataiban változtatás történik, akkor Előfizetőt 15 munkanappal előtte értesíti, amennyiben az érinti Előfizető szolgáltatását. Szolgáltató hibaelhárítási céllal előzetes bejelentés nélkül is jogosult rövid idejű megszakadással járó tevékenységet végezni (pl. szoftver csere).

Szolgáltató a karbantartási munkálatok ütemezésénél figyelembe veszi a Előfizető igényeit, ennek érdekében a munka megkezdése előtt írásban értesíti a Előfizetőt a karbantartási munka kezdési és várható befejezési idejéről. A Szolgáltató 15 nappal, rendkívüli esetben 3 nappal a munkák megkezdése előtt értesíti Előfizetőt. A Szolgáltató havonta legfeljebb 24 óra időtartamban végezhet karbantartási munkálatokat. Ezen időszak nem jelent hibás teljesítést, ezért az éves kiesési időbe nem számít bele.

### **3. EGYEDI FELTÉTELEK**

Amennyiben a megrendelt szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 15 napon belül - műszaki okok - miatt nem teljesíti vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 15 napon belül értesítést ad.

Szolgáltató előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül az Előfizető:

- (a) nem jogosult a Szolgáltatást a Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározottaktól eltérő célra használni;
- (b) nem módosíthatja, változtathatja meg, alakíthatja át a Szolgáltatásokat, illetve tehet ezekre kísérletet;
- (c) nem használhatja fel a Szolgáltatásokat olyan információ továbbítására, tárolására vagy hozzáférhetővé tételére, amelyek közvetlenül vagy közvetve sértik a mindenkor hatályos jogszabályokat, szerzői jogokat illetve a közérkölcset, vagy amelyek a jogszabályokba illetve a közérkölcsebe ütköző cselekedetet valósítanak meg, illetve ilyen vállalkozást támogatnak;
- (d) nem használja a Szolgáltatást olyan tevékenység folytatására, amely sérti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglalt rendelkezéseket.

### **4. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, FELTÉTELES KEDVEZMÉNYEK**

A Szerződés a Szerződés aláírása napján lép hatályba és a Szolgáltatás üzembe helyezésének napjától számított, a Szerződésben rögzített időtartamig tart. A határozott időtartamú Szerződés ezen időtartam alatt rendes felmondással nem mondható fel.

Határozott időtartamú kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra az Előfizető részére, amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a Szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi, és a határozott időszak alatt a Szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg.

Amennyiben az Előfizető a Szerződésben vállalta, hogy valamely Szolgáltatást a Szerződésben rögzített feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Szerződés felmondása, módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti.

A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az általa a határozott időtartamú Szerződésre tekintettel igénybe vett kedvezményeket. Az igénybe vett kedvezmény összege a kedvezmény elvesztésének időpontjától a kedvezmény igénybe vételének kezdő időpontjáig

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**„1.c.” jelű melléklet**  
**Szerver hoszting szolgáltatás**

visszamenőleg a kedvezmények nélküli (határozatlan idejű szerződésre vonatkozó) díjak és a kedvezményes díjak különbözete. A kedvezmények nélküli díjakat a Felek a Szerződésben rögzítik. Amennyiben egy adott Előfizető esetében a Szerződés nem tartalmaz a határozatlan időtartamú Szerződés vonatkozásában kedvezmény nélküli díjakat, akkor a Felek megállapodnak, hogy ezen pont tekintetében a jelen ÁSZF-ben, illetve mellékletében rögzített kedvezmény nélküli listaárakat alkalmazzák.

Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés lejárat előtt 30 nappal történő felmondása hiányában a határozott időtartamú Szerződés határozatlan idejűvé válik. Felek a határozatlan időtartamú Szerződést 30 napos határidővel tárgy hó végére mondhatják fel a másik Félnek elküldött írásbeli értesítéssel.

Előfizető a Szerződést egyoldalúan csak az alábbi pont szerint szüntetheti meg a Szerződés időtartama alatt:

- (a) Szolgáltató a Szolgáltatás létesítésének befejezésével a Szolgáltatónak felróható okból harminc (30) napnál hosszabb késedelembe esik, és a létesítés befejezését az Előfizető írásos felszólításától számított további tíz (10) napon belül sem végzi el;
- (b) Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre a Szerződés rendelkezései szerint jogosult lenne, egyoldalúan legalább tíz (10) naptári napra felfüggeszti a Szolgáltatás nyújtását.

<b>5. SZOLGÁLTATÁS LISTAÁRAI</b>
----------------------------------

- Szerver elhelyezés 30.000 Ft+27% ÁFA/hó
- Névtírás díja: 3.000 Ft+27% ÁFA
- Áthelyezés díja: nem értelmezhető
- Szüneteltetés díja: a havi díj 60 %-a

## **1. SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA**

### **1.1 Magyarországi domain nevek:**

„HU” kiterjesztésű domain regisztrációt kizárólag az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISZT) által felhatalmazott regisztrátor végezhet. Szolgáltató a domain szolgáltatást saját jogon mint regisztrátor eljárva, vagy partner regisztrátor közreműködésével nyújtja az ügyfelek részére.. Szolgáltató a domain névvel kapcsolatosan – név-bejegyzést, név-átjegyzést, név-karbantartást végez- igény szerint.

A domain nevek bejegyzését a Szolgáltató – a részére átadott hivatalos Előfizetői papírok alapján -, megkísérli elvégezni. A „HU” DOMAIN-nevek végső bejegyzése, elfogadása nem közvetlenül a Szolgáltatótól függ – azt az ISZT teszi meg. Az Előfizetői szerződés az aláírás napján jön létre.

Szolgáltató a domain név bejegyzését követően biztosítja domainnév (napi) szervizét, működőképességét. A karbantartás díja az első domain után a Szolgáltató saját Internet Előfizetői esetében díjmentes, külsős Internet felhasználók esetében havidíjhoz kötött. A havi karbantartási díjon felül minden domain névhez kapcsolódik egy éves regisztrációs díj, mely már független attól, hogy az Előfizető Szolgáltató Internet hálózatához kapcsolódik-e.

A domain név – a nem használt nevekből - szabadon megválasztható. Az általános szabály, hogy egy domainben legalább két (egy elsődleges és egy másodlagos) névszervernek kell lennie, melyek független hálózaton vannak, és külön tápellátással rendelkeznek. A Szolgáltató vállalja mind a két (elsődleges és másodlagos) szervizt, illetve a bejegyzést. Lehetőség van csak másodlagos domainnév szerviz igénybevételére is.

### **1.2 Magasabb rendű domain nevek:**

Szolgáltató lehetőséget kínál magasabb rendű domain nevek (.COM; .NET; .ORG; stb.) regisztrálására is – ezek a nevek már csak erre szakosodott nemzetközi szervezetek bevonásával történhetnek (nem tartoznak az ISZT hatáskörébe).

A magasabb rendű domain nevek kizárólag fix időre vásárolhatók meg, a fizetendő díj is erősen függ a név lekötés időtartamától valamint az aktuális valutaárfolyamtól. A külföldi regisztrátorok euróban vagy USD-ben határozzák meg a díjakat, ezért Szolgáltató ilyen bejegyzést csakis egyedi, kiegészítő megállapodás szerint végez.

### **1.3 Európai domain nevek:**

„EU” kiterjesztésű domain regisztrációt kizárólag az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISZT) által felhatalmazott regisztrátor végezhet. Szolgáltató a domain szolgáltatást saját jogon mint regisztrátor eljárva, vagy partner regisztrátor közreműködésével nyújtja az ügyfelek részére. Szolgáltató a domain névvel kapcsolatosan – név bejegyzést, név átjegyzést, név-karbantartást végez- igény szerint.

A domain nevek bejegyzését a Szolgáltató – a részére átadott hivatalos Előfizetői papírok alapján -, megkísérli elvégezni. A „EU” DOMAIN-nevek végső bejegyzése, elfogadása nem közvetlenül a Szolgáltatótól függ – ezt erre szakosodott nemzetközi szervezet teszi meg. Az Előfizetői szerződés az aláírás napján jön létre.

Szolgáltató a domain név bejegyzését követően biztosítja domainnév (napi) szervizét, működő képességét. A karbantartás díja az első domain után a Szolgáltató saját Internet Előfizetői

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. d.” jelű melléklet**  
**Domain szolgáltatás**

esetében díjmentes, külsős Internet felhasználók esetében havidíjhoz kötött. A havi karbantartási díjon felül minden domain névhez kapcsolódik egy éves regisztrációs díj, mely már független attól, hogy az Előfizető Szolgáltató Internet hálózatához kapcsolódik-e.

A domain név – a nem használt nevekből - szabadon megválasztható.

A domain név nem tartalmazhat ékezetes karaktereket.

Az általános szabály, hogy egy domainben legalább két (egy elsődleges és egy másodlagos) névszervernek kell lennie, melyek független hálózaton vannak, és külön tápellátással rendelkeznek. A Szolgáltató vállalja mind a két (elsődleges és másodlagos) szervizt, illetve a bejegyzést. Lehetőség van csak másodlagos domainnév szerviz igénybevételére is.

### **ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:**

Szolgáltató alapszolgáltatásként biztosítja, hogy a domain bejegyzést megkísérli. Szolgáltató a sikeres bejegyzést követően – az Előfizető igénye esetén, különdíj-mentesen – elvégzi a szükséges szoftveres beállításokat a saját name-szerverén (ez által az új domain név elvi elérhetőségét biztosítja). Ez a szolgáltatásrész azonban eltérhet azoknál az Előfizetőknél, akik saját name-szervert kívánnak üzemeltetni. Ők saját maguk felelnek ebben az esetben a name-szerverük szoftveres beállításaiért, fizikai működőképességéért.

### **2. IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI:**

Ezek a szolgáltatások nem kötődnek helyhez, országhoz és a Szolgáltató Internet ellátásához sem. Az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól tetszőleges – még szabad – „HU” domain név regisztráltatását. Előfizető ezen kívül kérheti tetszőleges – még szabad – magasabb rendű domain név regisztráltatását.

### **3. MINŐSÉGI PARAMÉTEREK, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS:**

A szolgáltatás esetében a minőség egyszerűen definiálható, a működés maga jelenti a minőségi megfelelést. A Szolgáltatói name-szerverek éves rendelkezésre állása 95%.

### **4. HIBÁS TELJESÍTÉS:**

Hibás teljesítésnek minősül a Szolgáltatói name szerver hibás szoftveres beállítási hibája, tárhely hibája, fizikai hibája.

Hibás teljesítésnek minősül, ha a domain bejegyzés a Szolgáltató hibájából hiúsul meg.

### **5. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK:**

A domain regisztráció önmagában csak elvi lehetőséget jelent az érintett név Internetes használhatóságára. A domain névhez kötni kívánt adatok fizikai elérhetőségéhez szükséges a WEB tartalom létrehozása, tárolása, folyamatos üzemeltetése. WEB tárhelyet a Szolgáltató is biztosít, ld. 7. Webhosting csomagok.

Az Előfizető által működtetett WEB tartalom esetén az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy számítógéppel, folyamatos Internet kapcsolattal és itt kell elhelyeznie az általa megkívánt WEB információkat. (Az Előfizetőnek meg kell oldania a saját számítógépének a védelmét – tűzfal - az illegális betolakodók ellen.)

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. d.” jelű melléklet**  
**Domain szolgáltatás**

**6. SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK:**

<b>SZOLGÁLTATÁS MEGNEVEZÉSE</b>	<b>Nettó</b>	<b>Bruttó</b>
„HU” DOMAIN bejegyzés egyszeri díja	2 800 Ft	3 556 Ft
„HU” DOMAIN átjegyzés egyszeri díja	ingyenes	ingyenes
„HU” DOMAIN átirás díja	2 362 Ft	3 000 Ft
„HU” DOMAIN adatváltozás egyszeri díja	ingyenes	ingyenes
„HU” DOMAIN karbantartás havidíja (külsős ügyfeleknek)	ingyenes	ingyenes
„HU” DOMAIN (csak másodlagos) karbantartás havidíja (külsős ügyfeleknek)	ingyenes	ingyenes
„HU” DOMAIN regisztráció éves díja (Szolgáltató az éves díjat jogosult előre kiszámlázni, minden év első hónapjától. Az éves regisztrációs díj minden megkezdett évre fizetendő, függetlenül a ténylegesen igénybevett napok számától.)	1 600 Ft	2 032 Ft

<b>SZOLGÁLTATÁS MEGNEVEZÉSE</b>	<b>Nettó</b>	<b>Bruttó</b>
„EU” DOMAIN bejegyzés egyszeri díja	2 800 Ft	3 556 Ft
„EU” DOMAIN átjegyzés egyszeri díja	ingyenes	ingyenes
„EU” DOMAIN átirás díja	2 362 Ft	3 000 Ft
„EU” DOMAIN karbantartás havidíja (külsős ügyfeleknek)	ingyenes	ingyenes
„EU” DOMAIN (csak másodlagos) karbantartás havidíja (külsős ügyfeleknek)	ingyenes	ingyenes
„EU” DOMAIN regisztráció éves díja (Szolgáltató az éves díjat jogosult előre kiszámlázni, minden év első hónapjától. Az éves regisztrációs díj minden megkezdett évre fizetendő, függetlenül a ténylegesen igénybevett napok számától.)	2 800 Ft	3 556 Ft

A magasabb rendű domain nevek (.COM; .NET; .ORG; stb.) regisztrációs díjai megegyeznek a .hu, .eu domainelek díjaival.

**OfficeLink**  
 Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**„1. d.” jelű melléklet**  
**Domain szolgáltatás**

**7. WEBHOSTING SZOLÁLTATÁS:**

<b>SZOLGÁLTATÁS MEGNEVEZÉSE</b>	<b>Díjak</b>
<p><b>Elektron csomag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 db .hu/ .eu/ .com/ .net vagy .org domain regisztrálása, DNS1 ill. DNS2-s szolgáltatással</li> <li>- Korlátlan darab aldomain (valami.domainneve.hu)</li> <li>- 512 Mbyte tárterület (bővíthető, + 200 MB 1000 Ft + ÁFA/év)</li> <li>- FTP hozzáférés (+fxp)</li> <li>- 25 db e-mail postafiók (STMP, POP3, iMAP, Webmail), 100MB/mailbox tárhellyel</li> <li>- Korlátlan adatforgalmi és látogatottsági statisztikák</li> <li>- Webes adminisztrációs felület, Cgi, Perl és PHP esetén</li> <li>- 100 Mbyte MySQL tárhely</li> <li>- Biztonsági adatmentés</li> <li>- 100 Mbit/s hazai és 3 Mbit/s külföldi sávszélesség</li> </ul>	<p>nettó 7 900 Ft/év</p> <p>(bruttó 10 033 Ft/év)</p>
<p><b>Neutron csomag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 db .hu/ .eu/ .com/ .net vagy .org domain regisztrálása, DNS1 ill. DNS2-s szolgáltatással</li> <li>- Korlátlan darab aldomain (valami.domainneve.hu)</li> <li>- 1GByte tárterület (bővíthető, + 200 MB 1000 Ft + ÁFA/év)</li> <li>- FTP hozzáférés (+fxp)</li> <li>- 50 db e-mail postafiók (STMP, POP3, iMAP, Webmail), 500MB/mailbox tárhellyel</li> <li>- Korlátlan adatforgalmi és látogatottsági statisztikák</li> <li>- Webes adminisztrációs felület, Cgi, Perl és PHP esetén</li> <li>- 250 Mbyte MySQL tárhely</li> <li>- Biztonsági adatmentés</li> <li>- 100 Mbit/s hazai és 3 Mbit/s külföldi sávszélesség</li> </ul>	<p>nettó 9 600 Ft/év</p> <p>(bruttó 12 192 Ft/év)</p>
<p><b>Proton csomag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 db .hu/ .eu/ .com/ .net vagy .org domain regisztrálása, DNS1 ill. DNS2-s szolgáltatással.</li> <li>- Korlátlan darab aldomain (valami.domainneve.hu)</li> <li>- 1GByte tárterület (bővíthető, + 200 MB 1000 Ft + ÁFA/év)</li> <li>- FTP hozzáférés. (+fxp)</li> <li>- 100 db e-mail postafiók (STMP, POP3, iMAP, Webmail), 1GB/mailbox tárhellyel</li> <li>- Korlátlan adatforgalmi és látogatottsági statisztikák</li> <li>- Webes adminisztrációs felület, Cgi, Perl és PHP esetén</li> <li>- 100 Mbyte MySQL tárhely</li> <li>- Biztonsági adatmentés</li> <li>- 100 Mbit/s hazai és 3 Mbit/s külföldi sávszélesség</li> </ul>	<p>nettó 13 000 Ft/év</p> <p>(bruttó 16 510 Ft/év)</p>

### **1. Belépési díj**

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni.

A belépési díj egy Előfizetői hozzáférési pont kiépítését, az Előfizető léges bekapcsolását, illetve csillagpontra való rákapcsolását tartalmazza. A belépési díj magában foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az Előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését, amennyiben a port és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza kisebb, mint 20-20 méter és együtt sem haladja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni.

A kábelvezetés falra és burkolatra rögzítve, kábelcsatorna alkalmazása nélkül történik. Amennyiben földalatti hálózatra kell az Előfizetőt kapcsolni a közterületi alépítmény költségét is tartalmazza a bekapcsolási díj. A díj magában foglalja a kiépítés után a vevőkészülék – műsorcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is. A belépési díj megfizetésével az Előfizető nem szerez tulajdonjogot a hálózaton, illetve hálózati szakaszon.

Előfizető belépési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után, ill. egy helyrajzi szám alatt lévő több ház esetén külön-külön, mindegyik után, ahová a szolgáltatást megrendeli.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben is köteles, ha a csatlakozás az adott Előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például belépési díj fizetendő amennyiben a Szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

### **2. Kiegészítő létesítési díj**

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkeznek.

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számítja fel

- a) Ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- b) Ha több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- c) Egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
- d) A Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- e) Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- f) Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető,
- g) Az épület megközelíthetősége, speciális építési módja különleges kábelvezetési módozatot kíván meg.

A kiegészítő létesítési díj nem tartalmazza a belépési díjat, amelyet az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján fizet. A kiegészítő létesítési díjat a Szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja.

### **3. Hálózatcsatlakozás mérési díj**

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a házon belül saját lakás-, illetve házhálózattal, a Szolgáltató csak abban az esetben csatlakoztatja azt az általa épített, üzemeltetett hálózathoz, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére

**A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak**

hálózatvizsgálatot végez. A Szolgáltató elutasítja a csatlakozást, ha az Előfizető tulajdonában lévő hálózat alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, árnyékolás nem megfelelő stb.).

**4. Eszköz bevizsgálási díj**

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a szolgáltatás igénybevételéhez esetlegesen szükséges, végberendezést megelőző eszközzel/átalakítóval és annak használatát kéri; a Szolgáltató csak abban az esetben fogadja el ezen eszköz használatát, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére eszköz bevizsgálást végez. A Szolgáltató elutasítja az eszköz használatát, ha az Előfizető tulajdonában lévő eszköz alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, stb.). Az eszköz bevizsgálási díjat Előfizetőnek akkor is meg kell fizetnie, ha az eszköz alkalmatlannak minősül a szolgáltatás igénybevételére és a Szolgáltató által kihelyezett eszközt kell használnia.

**5. Házon kívüli áthelyezés díja, – műszaki megvalósíthatóság esetén, ha nincs kiépített hozzáférési pont**

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, de nincsen kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási –hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

**6. Házon kívüli áthelyezés díja, ha van kiépített hozzáférési pont**

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, és van kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási –hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

**7. Sürgősségi csatlakozási díj – műszaki megvalósíthatóság esetén**

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kábeltelevízió csatlakozást (kiépítést és/vagy rácsatlakozást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 5 napon belül a kiépítést és/vagy rácsatlakozást expressz csatlakozási díj ellenében teljesíti.

**8. Átírás díja**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni. Előfizetőnek átírási díjat kell fizetni, pl. tulajdonosváltás, névváltozás, elhalálozás, stb. esetén.

**9. ÁSZF másolatának díja**

Ha Szolgáltató az Előfizető kérése alapján az ÁSZF teljes szövegéről, vagy az Előfizető által megjelölt részeiről másolatot ad át az Előfizetőnek, adminisztrációs díjat számít fel.

**10. Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége**

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató postai és adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

**11. ---Törölve---**

### **12. Felmondólevél kezelési költsége**

Az Előfizető köteles a tartozással egyidejűleg megtéríteni a Szolgáltató postai és ismételt adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a felmondó levél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

### **13. Fizetési meghagyás kezelési költsége**

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató adminisztrációs, illetve eljárási költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a behajtási folyamat során merültek fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

### **14. Csomag módosítás díja**

Amennyiben az igénybevett csomag módosítása az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni. Az Előfizető negyedévente egy alkalommal díjmentesen kérheti csomag módosítását.

### **15. Egyszeri – szüneteltetési díj**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés egyszeri díjjal és szüneteltetési havidíjjal jár. Az egyszeri szüneteltetési díj egy összegben esedékes a szüneteltetés kérésekor.

### **16. Csökkentett előfizetési/szüneteltetési díj**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés egyszeri díjjal és szüneteltetési havidíjjal jár. A szüneteltetési havidíj egy összegben esedékes a visszakapcsolást megelőzően.

### **17. Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj**

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

### **18. Kiszállási díj**

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére, nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok alapján tett bejelentés miatt, az Előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett Előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. Különösen ide sorolhatók a hibás készülék és szolgáltatás beállítások, operációs rendszer helyi hibái, tűzfal helytelen beállítása miatti hibák, stb. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából az egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel.

Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek. Szolgáltató nem köteles az érdekkörében felmerült hiba javítására.

A megrendelésre történő hibajavítás során Szolgáltató javasolhat egy hibaelhárítással foglalkozó céget, a javítással kapcsolatban azonban Szolgáltató nem kerül jogi kapcsolatba az Előfizetővel. A hibajavítás során kizárólag a hibaelhárító cég és az Előfizető között történik üzleti kapcsolat, ezért Szolgáltatót a javítással kapcsolatban semmilyen garancia nem terheli.

**A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak**

Amennyiben az Előfizető kérésére bármilyen munkavégzés folyik, Szolgáltató a kiszállási díjon felül kiszámlázza az Előfizető megrendelésére végzett munka óradíját vagy a végberendezés beállítási díját is.

**19. Expressz kiszállási díj**

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

**20. Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja**

Előfizető megrendelésére végzett munka esetén a kiszállási díjon felül óradíj fizetendő, amely minden megkezdett óra után kerül kiszámlázásra.

Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek.

**21. Végberendezés beállítási díj**

Az Előfizető végberendezésén az igényelt szolgáltatás hozzáférésehez való beállítás miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első beállítás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

**22. Javítási díj**

Minden Előfizető kötelezettsége, hogy a Szolgáltató által átadott – Szolgáltatói tulajdonú - technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök, modemek, stb.) szabályszerűen működtesse, állapotát megóvja, a szerződés teljes ideje alatt. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének – neki felróható okból - nem tett eleget és eszköz meghibásodás történik, Szolgáltató jogosult javítási vagy beszerzési kártérítési összeget felszámítani (attól függően, hogy a meghibásodott készülék javítható-e). A javítási és beszerzési ár legmagasabb összegének az igazolható beszerzési ár tekintendő.

**23. Vizsgálat díja**

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani).

**24. Kiegészítő eszköz óvadék díja**

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalánykártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

**25. Átalány kártérítés (szabálytalan készülék használata esetén)**

**2.számú melléklet**

**A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak**

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalánykártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

**26. Átalány kártérítés (nem szerződésszerű szolgáltatás igénybe vétele esetén, ill. illegális jel továbbadás esetén)**

Előfizető nem jogosult a részére Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást más részére továbbadni. Előfizető az Előfizetői végpontokon kizárólag szabvány szerinti végberendezéseket használhat. Az Előfizető fentieket megszegő magatartása esetén Szolgáltató jogosult a szabványtalan vételezés felderítésért egyszeri – átalány kártérítést felszámolni.

**27. Számlamásolat díja**

Amennyiben az Előfizető az eredeti számlát nem kapja meg időben, és a másolatot nem igényli az ÁSZF-ben meghatározott időpontig a Szolgáltatótól, illetve a megsemmisült, elveszett számlájáról másolatot kér, a számlamásolat díját a Szolgáltató jogosult kiszámlázni.

**28. Számlakimutatás**

**29. Wireless AP box**

### ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK\*

	Megnevezés	Egyszeri díj		
		Nettó	27% Áfa	Bruttó
1.	Átírás díja	2 362 Ft	638 Ft	<b>3 000 Ft</b>
2.	ÁSZF másolatának díja oldalanként	39 Ft	11 Ft	<b>50 Ft</b>
3.	Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége	354 Ft	96 Ft	<b>450 Ft</b>
4.	Felmondó levél kezelési költsége	1 575 Ft	425 Ft	<b>2 000 Ft</b>
5.	Fizetési meghagyás kezelési költsége	4 921 Ft	1 329 Ft	<b>6 250 Ft</b>
6.	Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj	3 937 Ft	1 063 Ft	<b>5 000 Ft</b>
7.	Átalány kártérítés (nem szerződészerű szolgáltatás igénybevétele esetén, ill. illegális jeltovábbadás esetén)	6x a ténylegesen igénybe vett, ill. tovább adott szolgáltatás díja		
8.	Számlamásolat díja	709 Ft	191 Ft	<b>900 Ft</b>
9.	Számlakimutatás	709 Ft	191 Ft	<b>900 Ft</b>
10.	FIX IP cím ügyfél által kért megváltoztatásának díja	787 Ft	213 Ft	<b>1 000 Ft</b>
		<b>Havi díj</b>		
11.	FIX IP cím díja	3 937 Ft	1 063 Ft	<b>5 000 Ft</b>
12.	Alapszolgáltatáson felüli e-mail cím díja (db)	3 149 Ft	850 Ft	<b>3 999 Ft</b>

\* Az árlistában nem szereplő szolgáltatások jelenleg nem vehetők igénybe.

**Az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek az itt szereplő díjaktól eltérő díjakat is tartalmazhatnak!**

## **Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése**

### **1. Új hozzáférési létesítési idő**

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött Előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új Előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az ajánlattevő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

### **2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó Előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás Előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

### **3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje**

A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve.

### **4. A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása**

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra a 3.számú mellékletben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott Előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

### **5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése**

#### **a) A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:**

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a Szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi Előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**3.számú melléklet**  
**A szolgáltatás minőségi mutatói**

Nem tartozik ide különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

**b) Az Előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés**

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az Előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a Szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra Előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

**6. A garantált / átlagosan elvárható le- és feltöltési sebesség**

Az a garantált le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell végezni. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.)

**7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként**

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

**8. Kezelő, hibafeltevő válaszideje**

A kezelői, hibafeltevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje. ( % )

A mutató értéke a telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőnek 60 másodpercen belüli bejelentkezésének százalékos aránya, az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz  
**3.számú melléklet**  
**A szolgáltatás minőségi mutatói**

**Az Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei**

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		15 nap	15 nap
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 óra	72 óra
3. A számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje		30 nap	30 nap
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása		90%	90%
5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra	legfeljebb 175,2 óra
b)	Az Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra	legfeljebb 175,2 óra
6. Garantált / átlagosan elvárható le és feltöltési sebesség		Ld.: „C” melléklet	Ld.: „C” melléklet
7. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		legfeljebb $10^{-4}$	legfeljebb $10^{-4}$
8. Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje		75%	75%

**Az egyes szolgáltatásokról szóló melléletek az eltérő műszaki sajátosságok miatt az itt szereplőktől eltérő adatokat is tartalmazhatnak!**

**OfficeLink**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz**  
**FÜGGELÉK**

**NETIKETT**

Az Internet-szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.

Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat, sértő adatok, anyagok a Szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.

A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.

Nem megengedett magatartások, amelyek:

- Bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
- Szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
- Pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
- Súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
- Becsmérlők és megalázók,
- Faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
- Egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
- Elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
- Bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,
- Az Előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.

Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalokhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyagokat, amelyeket tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.

Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalok, értelmi fogyatékosok, gyengeelműek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.