

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

1138 Budapest, Váci út 188.

**Általános Szerződési Feltételek
Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és
Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött
Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Készítés dátuma: 2014. 09.17.

Utolsó módosítás: 2017. 09.15.

Hatálybalépés: 2017. 10.24.

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	7
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 a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	7
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	7
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	7
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	8
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 2.1.1.6.1. a)-c) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,	8
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája	13
2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	15
2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	15
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók esetén a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 8.§ (2) pontjában meghatározott felmondás feltételei.....	15
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	15
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása	15
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	15
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	16
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	16
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye.....	16
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	17
4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	17
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, 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	19

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	19
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	19
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	21
5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei ...	21
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, továbbá a megvalósításának módjai.....	23
5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei, feltételei	25
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK ...	25
6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	25
6.2. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	29
6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	30
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	33
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	34
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	35
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	39
7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételeéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása 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	39
7.2. A különböző díjfizetési fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	45
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	45
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke, és a kötbérfizetés módjai.	47

8. SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	50
8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	50
8.1.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak	50
8.1.2. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos Szolgáltatói és Előfizetői jogok és kötelezettségek	50
8.1.3. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata	51
8.2 Intenet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	53
8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	53
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	53
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	53
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	53
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	56
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK).....	57
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	59
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	59
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	64
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	67

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

12.4. Az Előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei	71
12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	72
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	72
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	72
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	72
13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	72
13.4. Az adatváltozás bejelentése	73
14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	73
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA.....	74

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

ÁSZF Mellékletek:

A MELLÉKLETEK SZÁMOZÁSA ÖNÁLLÓAN TÖRTÉNIK!

- 1. számú melléklet: Előfizetői szolgáltatások meghatározása**
- 2. számú melléklet: A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak, havi előfizetési díjak**

- 3. számú melléklet: Szolgáltatási területenkénti adatlap**

Benne:

- Szolgáltatási terület
- Telephelyek, ügyfélszolgálatok
- Helyi, területi szolgáltatások
- Helyi felügyeleti szervek, hatóságok

A mellékletek szolgáltatási területenkénti számozása folyamatos

- 4. számú melléklet: A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak**

Benne:

- Díjak fogalmi meghatározása

- 5. számú melléklet: Minőségi mutatók minimál és célértékei**
- 6. számú melléklet: Akciók leírása, az igénybevétel feltételei**

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő 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
Cégjegyzékszám: 01-09-194726

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának 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 valamennyi elérhetősége (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 - 20:00 óráig
Szombat/Vasárnap: Zárva (üzenetrögzítési lehetőség)

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.officelink.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató általános szerződési feltételei elérhetők a www.officelink.hu internetes honlapján az információk menüpont alatt, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható verzióban.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató általános szerződési feltételei elérhetők az ügyfélszolgálatokon, amelyeket 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, a 2.1.1.6.1. a)-c) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,

2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

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 – egyes készülékvásárláshoz kötött szerződések kivételével – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

A 2.1.1.2. pontban feltüntetett 24 hónapra kötött előfizetői szerződéshez kapcsolódó készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott időtartamú szerződés megkötésének lehetőségéről, és bemutatni azok részletes feltételeit, továbbá a tájékoztatás és a bemutatás megtörténtét igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatást adni az Előfizetőt a határozott időtartamú szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, illetve

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, végberendezés értékesítése esetén a végberendezés ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, végberendezés bérbeadása esetén a bérleti díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

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 - a 2003.évi C. törvényben és a 2/2015. (III.30.) NMHH rendeletben meghatározott módon köthetik meg.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.1.5. 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.

2.1.1.6. Az Előfizetői szerződés létrejötte

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

- a) az igényt teljesíti,

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az Előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő Szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.1.6.1. a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.1.1.6.1. pontban meghatározott időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A 2.1.1.6.1. a)-c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére.

A 2.1.1.6.1. c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

2.1.1.6.2. Az Előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

2.1.1.6.3. Az Előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés a 2.1.1.6.2. bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Szolgáltató egyedi Előfizetői szerződése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

2.1.1.6.4. Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően egy év elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a Szolgáltató egyedi Előfizetői szerződése szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.1.6.5. A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

2.1.1.6.6. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az Előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az Előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az Előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az Előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2.1.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény tartalmi elemei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényre formanyomtatványt rendszeresít, amely megtalálható és letölthető a Szolgáltató honlapjáról (www.officelink.hu).

A hiányosan kitöltött, vagy egyértelműen hamis adatokat tartalmazó igényt a Szolgáltató nem köteles megvizsgálni és nem köteles arra a 2.1.1.6.1. pont szerint nyilatkozni és az igénytevőt értesíteni.

Az igénynek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) személyes adatok:

- aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- 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), –ad) pont szerinti adatai,
- af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- 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 igény keltének helye és időpontja, az igénytevő vagy feljogosított képviselőjének aláírása (nem természetes személy cégszerű aláírása)

2.1.3. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza

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

2.1.4. Ha az igénylő vagy Előfizető valamely, az igényben vagy az Előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltatónak 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 igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az igénytevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

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

2.1.5. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő vagy 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.

2.1.6. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. Ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését már az

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdji, az Előfizetőt a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

2.1.7. Egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igények kezelését részletesen az ÁSZF 2.1.1.6.1. bekezdése tartalmazza.

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, születési helye és ideje, anyja születési neve
- e) kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető 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 cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- h) az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /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,
- n) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- m) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az igénylő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- o) kis- és középvállalkozásnak minősülő igénylő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- p) 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 cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy KIM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása,

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

- 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).
- e) Minden személy esetén ingatlanra vonatkozóan:
- Az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az Előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak, 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 igénybevételehez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés, vagy szerződés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételehez. 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.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai az ÁSZF 1.számú és az ÁSZF 3. számú mellékleteiben találhatóak.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekből, egyedi Előfizetői szerződésből és annak esetleges kiegészítő mellékleteiből áll.

2.4. 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 2.1.1.6.1. bekezdés b)-c) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek az Előfizetői szerződésben foglalt megállapítás szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

A Szolgáltató a 2.1.1.6.1.a) pontban foglaltak esetén az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.1.1.6.1. pont szerinti időpontban az igénylő, Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére rendelkezésre álló határidő a 2.1.1.6.1. pont szerinti időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók esetén a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 8.§ (2) pontjában meghatározott felmondás feltételei

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a mobil internet, mobil hang, földfelszíni digitális műsorterjesztés szolgáltatások nem kerülnek szabályozásra.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása

Az egyes szolgáltatás-típusok tartalmi leírása jelen ÁSZF 1.számú mellékletében található. A szolgáltatás közvetített szolgáltatást tartalmaz.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az egyes szolgáltatás-típusok igénybevehetőségének földrajzi területei a jelen ÁSZF 3.számú mellékletében találhatóak.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

Hívószámok:

Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Európai egységes segélyhívó	112

A segélykérő hívások díjmentesek.

A Szolgáltató biztosítja minden Előfizetői számára a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

A Szolgáltató segélyhívás esetén a hívó helyének megállapítását segítő információt ad át a segélyhívó szolgáltatásoknak. Ezen információ helyes felhasználását azonban garantálni nem tudja.

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 vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetékcsatornában 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 egyeztetni az Előfizetővel. 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

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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:

- 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 leoptimálisabb 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, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

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

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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 [%]

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 sikeres hívások aránya

A sikeres hívások aránya a vizsgált időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

4.1.6. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítése az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

4.1.7. Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje:

A kezelői, hibafeltevő munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüzeje. (másodperc)

4.1.8. Bithibaarány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

4.1.9. Hangposta szolgáltatásra végződő hívás esetén a hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam.

4.1.10. 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.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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.

A szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók értelmezése, leírása valamint a Szolgáltató által vállalt célértékek a vonatkozó ÁSZF 5.számú mellékletében találhatóak.

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

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatás vonatkozásában nem alkalmaz a hálózatában olyan forgalom mérést, irányítást, menedzselést amely hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát 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 rendeltetészerű 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

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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 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, FELFÜGGESZTÉSE

5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

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 maior), vagy
- d) a 12.2.3.a),b) pontokban foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig, vagy
- e) 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 hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres 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. A díjvisszatérítés feltételeként meghatározott naptári hónapban legalább 48 órás időtartam kiszámítása az adott naptári hónapra eső valamennyi szünetelés időtartamának összeadásával történik. 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 elvárhatóat megtett.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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.

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 szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam -a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. 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, melynek 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.

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.

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. A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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, továbbá a megvalósításának módjai

5.2.1. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének 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 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 díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás 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 telefonszolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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.

Az 5.2.1. a)–c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az 5.2.1. f)- pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor a szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetésével egyidejűleg tudomást szerez, vagy a felek a szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást a szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.2.2. Előfizetői szolgáltatás korlátozás folyamata

A Szolgáltató által az Előfizetőnek kiküldött első fizetési felszólító Előfizető által történő átvételét követő 31. napon, vagy azt követően kerül sor a szolgáltatás korlátozására. A telefon szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató CRM rendszerében történik, ez helyszíni kiszállást nem igényel. A korlátozást követően a szolgáltatás az ÁSZF 5.2.1. szerinti műszaki korlátokkal üzemel.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt alkalmas módon a második fizetési felszólító kiküldésével 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.

5.2.3. Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése

Ha az Előfizető az 5.2.1.a)-g) pontok szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

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.

5.2.4. Korlátozás az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összegek elérése esetén

a) A Szolgáltató az Előfizetők védelme érdekében az Eht. 137§ (1/d) alapján az Emelt Díjas Szám Hívás, a Távszavazás és a Nemzetközi Hívás szolgáltatások bármelyike esetében az egy naptári nap alatt generált 10 000Ft valamint a havi 15 000Ft összeghatárnál a szolgáltatást az érintett irányokban részlegesen korlátozhatja. Ilyen esetben az Előfizető a telefonszolgáltatást

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

továbbra is igénybe veheti, azonban az fenti irányokba hívást csak abban az esetben kezdeményezhet, ha a Szolgáltató által kiállított időközi számlát megfizeti, vagy a Szolgáltató által meghatározott összegű biztosítékot nyújt.

b) Az Előfizető és Szolgáltató egyedi előfizeti szerződésben történt megállapodás hiányában a Szolgáltató számlázási ciklusonként vizsgálja az Előfizető által igénybevett híváskezdeményezési szolgáltatásokat az alábbi értékhatárok elérését követően:

a, egyéni Előfizető: nettó 25.000Ft

b, üzleti Előfizető: nettó 50.000Ft

A Szolgáltató az összeghatár számításakor emeltdíjas (SHS=90), és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatások igénybevételével bonyolított forgalmat is figyelembe veszi.

A híváskezdeményezési szolgáltatásra vonatkozóan igénybe vehető érték számítása a számlázási ciklus indulónapjával havonta újra kezdődik

A Szolgáltató a híváskezdeményezésre meghatározott havi értékhatár elérésekor jogosult az Előfizető részéről az adott hónapban addig képződött forgalmi díjak kiszámlázására.

A Szolgáltató a számla fizetési határidő lejártával egyidejűleg jogosult kármegelőzési okból az állomást kizárni az alábbi hívásirányok hívásának lehetőségéből:

- emeltdíjas (SHS=90), és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) hívások
- nemzetközi hívás (00)
- mobil hívás (SHS=20, 30, 31, 70)

A számla kiegyenlítését követően az Előfizető újra korlátozás nélkül kezdeményezhet hívásokat az állomásról.

5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei, feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF 12.3.5. pontja alapján nem mondja fel az Előfizetői szerződést, 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.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás szerződésszerű 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 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 az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon, munkanapokon 8:00-20:00 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.

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején és 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

A hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentése, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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,
- 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.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatóró eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valósnak bizonyult, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valósnak 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 ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. Ez esetben a 72 óras, a hibaelhárításra meghatározott idő meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a a 72 órás, a hibaelhárításra meghatározott határidő a hozzájárulás beszerzésének idejével meghosszabbodik.

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, de legfeljebb 24 órán belül 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 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

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- 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 saját érdekkörébe tartozó 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 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 Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, illetve a felhasználó vagyonában okozott kárt

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével a jelen ÁSZF 7.3. pontjában foglaltak szerint.

Ha a Szolgáltató a 2.1.1.6.1. pontban meghatározott, vagy a felek megállapodása szerinti, határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői szerződés alapján beizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszaizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Ilyen esetben a Szolgáltató köteles biztonságos módot biztosítani az Előfizető számára az eszköz visszaszolgáltatására, valamint a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére igazolást adni. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, vagy nem méltányolható nehézséget jelentene.

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

6.2.2. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasa esetén jogosult az ÁSZF 6.6. bekezdésében meghatározott, illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti, az elévülési idő egy év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál az ÁSZF 6.6. 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.

6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció 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.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

6.3.1. Az Előfizető jogosult a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán szóban, írásban, vagy elektronikus levélben panaszt tenni.

6.3.2. 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.

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

- az Előfizető bejelentése illetve panasz 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.

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

6.3.5. 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.

6.3.6. 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.

6.3.7. 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 12.3.5. 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

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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.

Az a Szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult az ÁSZF 12.3.5. pont szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitató bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összecszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, a 2003.évi C.törvény 142.§ (3) előírásainak megfelelő tanúsítással rendelkező Maverix 3.2 számlázó rendszerrel készült, mely megfelel a hatályos jogszabályoknak és a vonatkozó PM rendeletnek.

6.3.8. 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.

6.3.9. 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).

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű 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.

6.3.10. 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 megghiúsul, 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.

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában 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.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, 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 a jelen ÁSZF 3.számú melléklete tartalmazza, naprakészen pedig a Szolgáltató www.officelink.hu weboldalán található.

A Szolgáltató panaszkezelésének rendjét az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

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 – a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 22.§ (7) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

megőriz. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnél az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított helyiségben 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 Szolgáltató biztosítja, hogy Előfizetője igénybe vehesse bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó Szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az Előfizető nevét,
- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

Belföldi és helyi tudakozódás

A belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az Előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkről és hívószámokról tudakozódhat.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás lehetséges.

A tudakozó a 11818-as tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

Belföldi Tudakozó Plusz, Nemzetközi tudakozódás

A Belföldi Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információátadás lehetővé tétele, ezáltal az Előfizetők információigényének szélesebb körű kielégítése.

A Belföldi Tudakozó Plusz kezelője Előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és biztosítja a kívánt információkat.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás kizárólag kezelői szolgáltatásnak tekinthető, a Szolgáltató a közölt információk tartalmáért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató az információ forrását megjelöli.

A Nemzetközi tudakozó-szolgáltatás igénybevételével az Előfizető információt kérhet arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy Előfizető-e, és ha igen, mi az Előfizetői száma.

A tudakozó a 11824-es tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) 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 egy év.

A peres eljárásra a felek kikötik a Szegedi Járásbíróság, 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 Fejlesztési Minisztériumnál (Fogyasztóvédelmi ügyekben) és a Gazdasági Versenyhivatalnál.

6.6.1. 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.

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

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

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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.
Telefon: 06/1-457-7141
Fax: 06/1-457-7105

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

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (Fogyasztóvédelmi ügyek)

Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Telefon: 06/1-795-1700

Járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

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

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 06/1-472-8900

6.6.4. Az illetékes bírósági fórum:

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

Szegedi Járásbíróság

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.

Telefon: 06/62-425-432

Szegedi Törvényszék

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.

Telefon: 06/62-562-500

6.6.5. 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.

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

Fax száma: 06/66-324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmkik@bmkik.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

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

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: 06/66-324-976, 446-354, 451-775

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

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: 06/62-554-250/118 mellék

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

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. Vigh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmik.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

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@gymkik.hu

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

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.
Telefonszáma: 06/1-474-7921

Fax száma: 06/62-426-149

Név: Dékány László, Jenei Zoltán

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.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

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

Fax száma: 06/1-474-7921

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: 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

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

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: 06/74-411-661
Fax száma: 06/74-411-456

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

Név: Mátyás Tibor

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

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

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.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

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

7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása 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.: Egyedi csomag) 2.számú mellékletében 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.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

7.1.4. Díjcsomagok

A díjcsomagokat az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: Egyedi csomag) 2.számú melléklete tartalmazza.

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.

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 elérhetőségét az ÁSZF 6.számú mellékletében 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 oka lehet különösen, de nem kizárólagosan, 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.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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 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 különbséget, annak -akciós szerződésben meghatározott- kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

A kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelményt a Szolgáltató – minden Előfizetőjére kiterjedően – az ÁSZF 6.számú mellékletében határozza meg.

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 költség számítását és a díj visszatérítési kötelezettséget szolgáltatásonként az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

7.1.7. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról a tárgyhónapot megelőzően számlát, vagy elektronikus számlát bocsát ki az Előfizető számára, amelyet legkésőbb 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.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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.

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, a 2003.évi C.törvény 142.§ (3) előírásainak megfelelő tanúsítással rendelkező Maverix 3.2 számlázó rendszerrel készült, mely megfelel a hatályos jogszabályoknak és a vonatkozó PM rendeletnek.

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)

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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 valóságáért és működőképességéért az Előfizető a felelős.

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.

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 a tárgyhónapot megelőzően 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 Szolgáltató által postai úton megküldött számlát a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlát kézbesítette.

A Szolgáltató által küldött elektronikus számla esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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

7.1.10. A vagyoni biztosíték

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték lehet pl. ingón vagy ingatlanon alapított zálog, vagy 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.

7.1.11. 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.

7.1.12. 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 kimentí.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

7.1.13. 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.

7.1.14. A késedelmi kamat mértéke

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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

7.1.15. Minden egyéb díj

Az egyéb díjakat az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

7.2. A különböző díjfizetési fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

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

- a) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel)
- b) átutalási megbízás alapján lakossági vagy vállalkozási számláról az Előfizető átutalása,
- c) amennyiben a Szolgáltató biztosítani tudja, csoportos beszédési megbízás alapján lakossági folyószámlától pénzügyintézeti átutalás
- d) a Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötés szerződtetés esetén, a hátralék kiegyenlítésére, a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosíthatja az Előfizető részére

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. A kártérítési eljárás szabályai

7.3.1. 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 de nem kizárólagosan a 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 szerződés szerű 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.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

7.3.2. 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.

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában 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.

7.3.3. A Szolgáltató mentesülése a kártérítési felelősség alól

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható.

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 megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési 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 kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

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

7.3.5. 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)

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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 véltlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke, és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Az Előfizető kötbérré jogosult, az alábbi esetekben:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől a szolgáltatás nyújtását a 2.4. bekezdésben meghatározott határidőn belül nem kezdi meg, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.6.1. bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a 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 7.4.1. 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 12.2.3. 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 24 órás illetve 48 órás értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig kötbér fizetésére köteles. A kötbér a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg kétszerese.

g) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni a kötbér a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg négyszerese.

Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni a kötbér a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

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.

i) A számhordozási eljárásban az átvevő Szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek, ha a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 7.§ (1)-ben előírt alábbi kötelezettségeit elmulasztja:

a) az átvevő Szolgáltató köteles munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási Előfizetői igényről az átadó Szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percreg értesíteni,

b) az átvevő Szolgáltató köteles az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást KRA-nak a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 13. § (1) bekezdés szerinti határidővel a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 7.§ (3) bekezdésben foglalt eseteket.

j) A számhordozási eljárásban amennyiben az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az Előfizetői hurok átengedése vagy Előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő Szolgáltató köteles a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 13. § (1) bekezdés szerint, legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percreg a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő Szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

k) A számhordozás kizárólag a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (6) bekezdésében meghatározott okból utasítható el.

Amennyiben az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt

a) indoklás nélkül,

b) a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdésnek megfelelő azonosítás ellenére,

c) nem a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt,

d) nem a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy

e) a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 7.§ (4) bekezdés a) pontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el,

számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

7.4.2. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési 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, vagy

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

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 megghiúsul, 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.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**8. SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNEMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL, A
KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES
SZABÁLYAI**

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

átadó Szolgáltató: az az Előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő Szolgáltató, amelynek Előfizetője az Előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az Előfizetői számát egy másik távbeszélő Szolgáltatóhoz viszi át;

átvevő Szolgáltató: az az Előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő Szolgáltató, amelynek Előfizetője Előfizetői szerződés megkötésének keretében az Előfizetői számát egy másik távbeszélő Szolgáltatótól hozza át;

hordozott szám: olyan földrajzi Előfizetői szám, amelyet az Előfizető az átadó Szolgáltatótól az átvevő Szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart. 2004. május 01.-től a számhordozás biztosításának kötelezettsége kiterjed az ún. nem földrajzi számokra is (06-40, 06-80, 06-90-es számok);

központi referencia adatbázis, vagy KRA: az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a Szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a Szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő Szolgáltatónál – Előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;

számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött Előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új Előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik;

hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja.

8.1.2. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos Szolgáltatói és Előfizetői jogok és kötelezettségek

A OfficeLink Kft. együttműködik a többi távbeszélő Szolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon.

A Szolgáltató, mint Előfizetői hozzáférést nyújtó átadó Szolgáltató köteles lehetővé tenni Előfizetője számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót változtat, megtarthassa Előfizetői számát.

A Szolgáltató, mint Előfizetői hozzáférést nyújtó átvevő Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (átadó) Szolgáltatóval

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvevő Szolgáltató az Előfizetővel korábbi telefonszáma megtartása mellett Előfizetői szerződést köt.

Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó telefonszolgáltatók egymással e tekintetben megállapodást kötöttek.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség az átadó Szolgáltatót, amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor, vagy azt követően az átadó Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ez esetben a számhordozás teljesítését az átadó Szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő Szolgáltatója az Előfizető képviseletében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átadó Szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott Előfizetői számnak az Előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

8.1.3. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata

A számhordozás kezdeményezése

Az Előfizetőnek – az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- az átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői szerződést köt,
- az átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- az Előfizető az átvevő Szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

Az átadó Szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

Az átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt arról, hogy

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő Szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az Előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a Szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő Szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó Szolgáltatónak átadni.

A számhordozási eljárás

Az átvevő Szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási Előfizetői igényről az átadó Szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 perccig értesíteni. Az értesítést követő munkanapon 12 óra 00 perccig az átvevő Szolgáltató köteles a számhordozást KRA-bejelenteni.

Amennyiben az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy Előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy az Előfizető egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választotta az az átvevő Szolgáltató a KRA-nak a számhordozást a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 perccig jelenti be.

Az átadó Szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő Szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 perccig értesíti az átvevő Szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt egy munkanapon belül értesíteni.

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tized meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő Szolgáltató köteles az átadó Szolgáltatóval az egyeztetést 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó Szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó Szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az Előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének Előfizető általi átadó Szolgáltatónak történő ismételt átadásának napján újratekintődnek.

Az Előfizető a számhordozási igényét az átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő Szolgáltató az igény törléséről az átadó Szolgáltatót 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az Előfizető visszalépett indoklással törli.

A számhordozási időablakok az alábbiak:

Hétfőtől péntekig (alap időablak) 20.00 - 24.00

8.2 Internet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

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

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Közvetítőválasztással kapcsolatos szabályokat a jelen ÁSZF nem tartalmaz.

9. AZ ELŐFIZETŐI 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.

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

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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.

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

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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 158.§ (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

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 igénybevételehez 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,

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában és a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11.§ (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

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

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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 az Avtv.a 2011. évi CXII.tv rendelkezései az irányadók.

Az Előfizetőt és a Szolgáltatót 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 NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRESZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

11.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére postai úton feladva, vagy a telefonos ügyfélszolgálat útján, illetve 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.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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

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.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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.

**12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK
ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. 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.

12.1.2. Az ÁSZF módosítása

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

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a 12.1. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

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 12.1.1. pont tartalmazza.

12.1.3. 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.

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

12.1.5. 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 12.1.8. bekezdésben foglaltak szerint értesíteni – az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt –, kivéve:

- a) a 12.1.1.d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 12.1.1.e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

12.1.6. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) (az ÁSZF 12.1.8. B)) bekezdésben meghatározott, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 26. § (2) (az ÁSZF 12.1.8. 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 díjsomagok esetében – ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői 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.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

12.1.7. A 12.1.8. bekezdéstől eltérően, a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 26. § (3) (az ÁSZF 12.1.8. D)) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) (az ÁSZF 12.1.8. 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.

12.1.8. 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.

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 az ügyfélszolgálatán 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

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelt érdemlően igazolhatóan 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 számlalevélnak. 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 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.

A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai Szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

12.1.9. Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja és módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

szolgáltatás tartalma – az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

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.

A Szolgáltató a határozott időre kötött szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), a szerződés időtartama, a szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei, illetve a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás indokolja, vagy az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi Előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

12.1.10. 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.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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.

12.1.11. 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.

12.1.12. Az Előfizetői hívószám megváltoztatása

Az Előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri,
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta,
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére megváltoztatja az Előfizetői hívószámot, ha annak műszaki feltételei adottak. Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésre álló számtartományból.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hívószám megváltoztatására irányuló kérelmét műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles a b) és c) pontban meghatározott esetekben az Előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíteni a hívószám megváltozásáról, és tájékoztatni jogairól.

Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról a Szolgáltató 60 napig - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más Előfizetőhöz. Előfizetői igény hiányában a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hívószámot 60 nap után más Előfizetőhöz rendelje.

A Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

12.2.1. 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 Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán kezdeményezheti , vagy 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.

12.2.2. 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, vagy az ügyfélszolgálati irodában 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.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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

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 jelen ÁSZF 2.számú mellékletében meghatározott díjat köteles fizetni, amelyről a Szolgáltató számlát állít ki.

12.2.3. 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 általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban 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 90 napon 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 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt 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.

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

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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

Az áthelyezés díját a jelen ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

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

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.

12.2.4. 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, vagy telefonon, az 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.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. 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,

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

- i) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új Előfizetői szerződés létrejöttével.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. 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 megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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 12.3.4. a)-f) pontjai alapján Szolgáltatói felmondásnak van helye

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői 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.

A Szolgáltató az Előfizető határozott időtartamú felmondásához köthető jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja,
- c) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 alkalommal tett olyan hibára vonatkozó bejelentést, amit a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibaként hárított el,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. § foglaltak alkalmazásának van helye.

12.3.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

- 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,
- h) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új Előfizetői szerződés létrejöttével.

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

12.3.3. 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 hitelt érdemlően 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 „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.

12.3.4. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 12.3.3. 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 értesítést 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 értesítést 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 értesítést 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, megrongálja.

12.3.5. 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 egyenlítette ki. Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén Előfizető köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul a területileg illetékes ügyfélszolgálati helységben bemutatni vagy 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) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- c) ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

12.3.6. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a kárenyhítés érdekében korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát.

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.7. 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.

12.3.8. 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. Az 1.000- Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató Előfizető kérésére, az ügyfélszolgálatán fizeti vissza.

12.3.9. 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.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezésének napja. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.3.9. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató a 12.3.4. illetve a 12.3.5. pontok szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

Az Előfizető az Előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek tekintetében az ÁSZF 12. pontjának korábbi rendelkezései irányadóak.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. 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 12.3.9. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, 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.

13.2. 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.

13.3. A végberendezéssel, vagy 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.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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 12.3.9. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, 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.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

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.

14. A KISKORÚAK VÉDELMEÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

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 honlapon.

A kiskorúak érdekeinek védelmére vonatkozó további Szolgáltatói tájékoztatót az Internet ÁSZF „Függeléke” tartalmazza.

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

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

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
1. számú melléklet
Előfizetői szolgáltatások

Előfizetői szolgáltatások meghatározása

A szolgáltatás a helyhez kötött, és a nem helyhez kötött telefonszolgáltatást jelenti, amelyek segítségével az Előfizetők az előfizetői végponton keresztül telefonszolgáltatást vehetnek igénybe. Az Előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött-, illetve helyhez nem kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobiltelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon, vagy bármely helyhez kötött- és helyhez nem kötött telefonhálózatból vagy mobiltelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján az alábbiakban meghatározott VOIP alapú távbeszélő szolgáltatásokat nyújtja

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

1. ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

A hívások díjazása

Az Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj perc alapú, a beszélgetés tényleges percében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ. A díjazás a 2. számú mellékletben meghatározott percdíjak alapján történik.

A forgalmi díjon felül sikeres hívás esetében a Szolgáltató kapcsolási díjat is felszámolhat. Sikeres hívásnak az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a kapcsolat ténylegesen létrejött. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást. A kapcsolási díj a hívó és a hívott Előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

Faxhívás csak az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezésről történhet. A fax hívások díjazása a hanghívásokkal azonos.

1.1. Helyi hívás

Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli Előfizetői hozzáférési pontok között létrejött beszéd vagy fax hívás, amely nem minősül az 1.2. pontban meghatározott hálózaton belüli hívásnak

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
1. számú melléklet
Előfizetői szolgáltatások

1.2. Szolgáltató hálózatán belüli hívás

A Szolgáltató hálózatához tartozó két Előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax hívás. Ilyen típusú hívás kizárólag a Szolgáltató Előfizetői között jöhet létre.

1.3. Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt Előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy faxhívás, amely nem minősül az 1.2 pont szerint hálózaton belüli hívásnak. A hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez a belföldi előtétet (06), a belföldi körzetszámot és az Előfizetői számot kell tárcsázni.

1.4. Nemzetközi hívás

Valamely külföldi és Magyarország területén lévő Előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom.

A hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet (00), ország hívó (1-3 számjegy), hálózat azonosító kódot és Előfizetői vagy globális Előfizetői számot kell tárcsázni.

1.5. Mobil hívás

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon Szolgáltató Előfizetői hozzáférési pontjai közötti hívás.

A hívott mobil rádiótelefon Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil rádiótelefon-számot kell tárcsázni.

1.6. Tudakozó hívás-szolgáltatások

A Szolgáltató biztosítja, hogy Előfizetője igénybe vehesse bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó Szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az Előfizető nevét,
- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

Belföldi és helyi tudakozódás

A belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az Előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkről és hívószámokról tudakozódhat.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás lehetséges.

A tudakozó a 11818-as tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
1. számú melléklet
Előfizetői szolgáltatások

Tudakozó Plusz, Nemzetközi tudakozódás

A Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információátadás lehetővé tétele, ezáltal az Előfizetők információigényének szélesebb körű kielégítése.

A Tudakozó Plusz kezelője Előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és biztosítja a kívánt információkat.

A Nemzetközi tudakozó-szolgáltatás igénybevételével az Előfizető információt kérhet arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy Előfizető-e, és ha igen, mi az Előfizetői száma.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás kizárólag kezelői szolgáltatásnak tekinthető, a Szolgáltató a közölt információk tartalmáért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató az információ forrását megjelöli.

A szolgáltatás a 11824-es tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

1.7. Segélykérő (különleges) hívás

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

Hívószámok:

Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Európai egységes segélyhívó	112

A segélykérő hívások díjmentesek.

1.8. Belföldi zöld számra irányuló hívás

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó Előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a Szolgáltató Előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a Szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

1.9. Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex)

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy 90-es előhívószámú telefonszámokra irányuló emeltdíjas hívásokat kezdeményezzenek.

Emelt díjas szám hívását belföldi előtétellel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (90) és a hatjegyű, a számhoz tartozó Előfizetői számmal lehet kezdeményezni.

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
1. számú melléklet
Előfizetői szolgáltatások

A szolgáltatás kizárólag helyhez kötött hálózatok irányába vehető igénybe.

1.10. Távszavazás hívás

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy 91-es előhívószámú telefonszámokra irányuló hívásokat kezdeményezzenek.

A távszavazás szolgáltatásnak az alábbi két fajtáját veheti igénybe az Előfizető:

Távszavazás hívás

Hívások (szavazatok) számlálása. Ez esetben rövididejű (kb. 6 sec) hívásról van szó, és a kapcsolat az Előfizetői hozzáférési pont és a szavazatszámláló berendezés között áll fenn. A szavazatszámláló berendezés a kapcsolat felépülése után a szavazat fogadását bemondással nyugtázza.

Távszavazás beszélgetés (AudioFix)

Előre meghatározott (beállított) hívásszám elérése után a következő hívás, vagy a véletlenszerűen kiválasztott hívások operátorhoz történő irányítása, riport készítése, vagy nyeremény rögzítése céljából. Ez esetben hosszabb idejű (több mint 6 sec.) hívás jöhet létre.

Távszavazás szolgáltatást belföldi előtéttel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (91) és a hatjegyű, a számhoz tartozó Előfizetői számmal lehet kezdeményezni.

2. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

2.1. Tartós híváskorlátozás

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató lehetővé teszi annak megakadályozását, hogy bármilyen, vagy bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az Előfizető vonaláról.

A tartós híváskorlátozás típusai:

- a) nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,
- b) emeldíjas szám (06-90; 06-91) hívásának letiltása.

A Szolgáltató a szolgáltatás megrendelése esetén garantálja, hogy korlátozás alá eső hívás közvetlenül számbeadással nem kezdeményezhető a távbeszélő állomásról.

Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Előfizető a segélykérő és a hibabejelentő hívásokat nem tilthatja le.

A kiegészítő szolgáltatásért Előfizető a Díjszabásban meghatározott egyszeri díjat köteles fizetni.

Az igénybevétel feltételei

A Szolgáltató a tartós híváskorlátozás bármelyik típusát a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül teljesíti.

A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

2.2. Hívásátirányítás

a) Hívásátirányítás feltétel nélkül

Az Előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a OfficeLink Kft.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

1. számú melléklet

Előfizetői szolgáltatások

bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott távbeszélő állomásra kapcsolja. A hívásátírányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

b) Hívásátírányítás foglaltság esetén

Az Előfizető, aki a távbeszélő állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az Előfizető távbeszélő állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az Előfizető távbeszélő állomására kapcsolja. A hívásátírányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

c) Hívásátírányítás „nem felel” esetén

Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül (30mp) nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek csengetik az Előfizető távbeszélő állomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézibeszélőt.

A hívásátírányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

OfficeLink Kft.

9 számozott oldalból 5. oldal

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
1. számú melléklet
Előfizetői szolgáltatások

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

2.3. Tételes számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető részére (az előre fizetett díjú szolgáltatások kivételével) az Eht 142. § 1. bekezdése szerinti tételes számlamellékletet küld. A számlamellékletben elkülöníthető módon feltüntetésre kerülnek a helyi, helyközi, belföldi távolsági és a nemzetközi hívások, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díjai.

A Szolgáltató tételes számlamelléklet kiadását külön díj fizetéséhez nem köti.

2.4. Hívásrészletezés és eseti kimutatás

Szolgáltató az Előfizető előzetes (a számlázási időszak első napját megelőző napig benyújtott) kérésére a rendszeresen kiállított számlához a díjszámítás alapjául szolgáló olyan részletesebb számlamellékletet (hívásrészletező) csatol, amely magában foglalja a díj kiszámításhoz szükséges forgalmazási és számlázási adatokat. A hívásrészletező tartalmazza az Előfizető által kezdeményezett hívások kezdő időpontját, időtartamát, a hívott számokat, a hívásegység díját és a hívás díját.

Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokat azok törléséig (a Szerződésből eredő igény elévüléséig, lásd Hkt.16.§.) az Előfizető kérésére Díjszabásban meghatározott díj ellenében nyomtatott vagy elektronikus formában, az ÁSZF 10.1.1. pontja és a hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint a hírközlési szolgáltatások adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 253/2001.(XII.18.) Kormányrendeletben meghatározott feltételek szerint átadja.

2.5. Névtelen hívás fogadásának visszautasítása

A névtelen hívás fogadásának visszautasítása szolgáltatás lehetőséget biztosít az Előfizető számára, hogy egységesen visszautasítsa mindazokat a beérkező hívásokat, amelyeket a hívószám kijelzése nélkül kezdeményeztek telefonszámára.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF).

2.6. Hangposta szolgáltatás

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az Előfizető számára, melyet az Előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízva az üzenet hagyás lehetőségét az Előfizető hangpostafiókjában.

A hívás hangpostára irányítását megelőzően hangjelzés hívja fel a hívó figyelmét a hangpostára irányításra. A Szolgáltató akkor jogosult a beérkező hívást hangpostára végződtetni, ha a hívott

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

1. számú melléklet

Előfizetői szolgáltatások

fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe és a hívás megszakítására megállapított- a jelen ÁSZF 5.számú mellékletében feltüntetett - időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

Díjazás

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

A szolgáltatás rövidhívószámmal kizárólag a Szolgáltató hálózatából érhető el. Más hálózatokból a társszolgáltatók tarifálásának megfelelő hívással lehet a szolgáltatást elérni. A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátírányítás „nem felel” esetén)

2.7. Szolgáltató választás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a Szolgáltató választást előválasztás, illetőleg hívásonkénti előtétválasztás alkalmazásával belföldi távolsági és nemzetközi hívás esetén.

2.8. Hívó fél Előfizetői számának megjelenítése (CLIP) és letiltása szolgáltatás (CLIR)

A hívó fél Előfizetői számának megjelenítése (CLIP) szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél Előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás az Előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az Előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas Előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező Előfizető Szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A Szolgáltató minden Előfizetője részére megteremti annak lehetőségét, hogy hívásonkénti alapon – egyszerű módon - letilthassa vagy lehetővé tegye saját Előfizetői számának megjelenítését. A hívó fél Előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatásnak két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás.

a) Állandó letiltás:

Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont. Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel: A kijelzés tiltott, de az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.

b) Hívásonkénti letiltás:

Az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés egyenkénti letiltására speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt)

Az igénybevétel feltételei

A központ a szabad Előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámának az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték - illetőleg amennyiben ez nem lehetséges - jelzi a hívószám hiányát.

Az igénybevétel korlátai

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

1. számú melléklet

Előfizetői szolgáltatások

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a Szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti. Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó Előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás csak DTMF Előfizetői végberendezésről vehető igénybe, illetve a hívószám megjelenítéshez arra alkalmas készülék szükséges.

Díjazás

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató úgy értékeli, hogy az Előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

2.9. Titkos szám

Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen Előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

Díjazás

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

2.10. Rejtett szám

Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen Előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az Előfizetői adatokat.

Díjazás

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

2.11. Részleges címmel történő adatkezelés

Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján adatai közül név, telefonszám, házsám nélküli cím és foglalkozás tudakozó általi kiadása és megjelentetése a telefonkönyvben.

3. KEZELŐI SZOLGÁLTATÁSOK

Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt, de biztosítja az Előfizetők és más felhasználók részére a segélykérő szolgálatok elérését.

4. BELFÖLDI ZÖLD SZÁM SZOLGÁLTATÁS

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

1. számú melléklet

Előfizetői szolgáltatások

A Szolgáltató azon Előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes, a beszélgetés teljes díjtételét a zöld szám Előfizetője fizeti. A szolgáltatás csak Magyarország területéről érhető el.

Díjazás

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A beszélgetési díj mértékét a hívott díjzóna, a díjazási időszak és a beszélgetés időtartama határozza meg.

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

Egyedi telefoncsomag

Egyszeri díjak (Ft)			
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Bekapcsolási díj	7 000,00	1 890,00	8 890
Sürgősségi bekapcsolási díj¹	4 000,00	1 080,00	5 080
Rekonfigurációs díj²	3 500,00	945,00	4 445
Végberendezés (telefonkészülék)	16 667,00	4 500,09	21 167
Havi előfizetési díjak (Ft)			
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Előfizetési díj	20 000,00	5 400,00	25 400
Korlátozás időtartama alatti előfizetési díj	500,00	135,00	635,0

¹Igénybevétel esetén a bekapcsolási díjon felül fizetendő

²A rekonfigurációs díj a Szolgáltató azon tevékenységeit foglalja magában, amelyet az Előfizető a határozott idejű szerződésének újabb határozott idővel való meghosszabbításával, valamint az Előfizető a határozatlan idejű szerződésének határozott idővel való meghosszabbításával kapcsolatosan végez el. Ez a tevékenység magában foglalja a Szolgáltató nyilvántartó rendszereiben történő, a korábbi határozott illetve határozatlan időket érintő, módosítási tevékenységet valamint a műszaki rendszerekben végrehajtott konfigurációs beállítások módosítását.

Forgalmi díjak						
	Csúcs időszak*			Kedvezményes időszak**		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Kapcsolási díj minden hívásirányba						
Kapcsolási díj hívásonként (Ft/hívás)	0	0	0	0	0	0

Perc díjak						
	Csúcs időszak*			Kedvezményes időszak**		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Vezetékes hívások (Ft/perc) másodperc alapú számlázás						
Hálózatán belüli³	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Helyi és földrajzi számozási körzeten belüli hálózaton kívüli⁴	7,00	1,89	8,89	7,00	1,89	8,89
Belföldi távolsági⁵	8,00	2,16	10,16	8,00	2,16	10,16

Mobil hívások (Ft/perc) másodperc alapú számlázás						
	Csúcs időszak*			Kedvezményes időszak**		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
T-Mobile	50,00	13,50	63,50	35,00	9,45	44,45
Pannon GSM	50,00	13,50	63,50	35,00	9,45	44,45
Vodafone	50,00	13,50	63,50	35,00	9,45	44,45
Tesco Mobile⁶	50,00	13,50	63,50	35,00	9,45	44,45

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

UPC Mobil	50,00	13,50	63,50	35,00	9,45	44,45
------------------	-------	-------	-------	-------	------	-------

Helytől független hírközlési szolgáltatás (Ft/perc) másodperc alapú számlázás						
	Csúcs időszak*			Kedvezményes időszak**		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
06-21-xxx-xxx	7,00	1,89	8,89	7,00	1,89	8,89

³ OfficeLink telefon előfizetők közötti hívások.

⁴ Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli előfizetők között létrejött beszéd forgalom.

⁵ Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizető között létrejött beszéd forgalom

⁶ Tesco Mobile számmezők: 31/310-xxxx, 31/311-xxxx, 31/312-xxxx, 31/314-xxxx

*Csúcs: Munkanapokon 7:00 és 18:00 óra között

**Kedvezményes: Minden egyéb időben

Nemzetközi Perc díjak (Ft)						
Díjzónák⁵	Csúcs időszak*			Kedvezményes időszak**		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Nemzetközi 1.	14,17	3,83	18,00	14,17	3,83	18,00
Nemzetközi 2.	31,50	8,51	40,00	31,50	8,51	40,00
Nemzetközi 3.	55,12	14,88	70,00	55,12	14,88	70,00
Nemzetközi 4.	59,06	15,95	75,00	59,06	15,95	75,00
Nemzetközi 5.	78,74	21,26	100,00	78,74	21,26	100,00
Nemzetközi 6.	90,55	24,45	115,00	90,55	24,45	115,00
Nemzetközi 7.	98,42	26,57	125,00	98,42	26,57	125,00
Nemzetközi 8.	118,11	31,89	150,00	118,11	31,89	150,00
Nemzetközi 9.	157,48	42,52	200,00	157,48	42,52	200,00
Nemzetközi 10.	236,22	63,78	300,00	236,22	63,78	300,00
Nemzetközi 11.	787,40	212,60	1000,00	787,40	212,60	1000,00

⁵**Nemzetközi hívás:** olyan hívás, amelyben a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni. Az egyes nemzetközi díjzónákba tartozó országokat a függelék tartalmazza.

Tudakozó szolgáltatás Minden időben			
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Belföldi Tudakozó Plusz és Nemzetközi tudakozó (hívószám: 11824, elszámolási egység: Ft/perc)	157,48	42,52	200,00
Belföldi tudakozó (hívószám: 11818, elszámolási egység:	86,61	23,39	110,00

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

Ft/hívás)			
Belföldi egyetemes tudakozó (hívószám: 11800, elszámolási egység: Ft/hívás)	86,61	23,39	110,00
Invitel Belföldi Tudakozó (hívószám: 11888, elszámolási egység: Ft/hívás)	86,61	23,39	110,00
Invitel Különleges Tudakozó (hívószám:11811, elszámolási egység: Ft/perc)	157,48	42,52	200,00

Speciális hívószámok			
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Zöldszám 06-80	Ingyenesen hívható		
Belföldi Kékszám hívás (Ft/perc) perc alapú hívás csúcsidő (06-40)	3,93	1,06	4,99
Belföldi Kékszám hívás (Ft/perc) perc alapú hívás csúcsidőn kívül (06-40)	3,93	1,06	4,99
Hangposta (1-353-6555)	Saját hálózathoz ingyenesen hívható		
12XX; 14XX (Ft/perc) másodperc alapú számlázás	Helyi hálózaton kívüli vagy ingyenes díjazás		
Kormányzati ügyféltájékoztató vonal 1818 csúcsidő (Ft/perc)	Ingyenesen hívható		
Kormányzati ügyféltájékoztató vonal 1818 csúcsidőn kívül(Ft/perc)	Ingyenesen hívható		
Nemzeti segélyvonal (1752) Ft/hívás (áfamentes)	250		
Segélykérő számok (104, 105, 107, 112)	Ingyenesen hívható		
Hordozott számok tudakozója (80/811-118)	Ingyenesen hívható		
EU munkavonal (185)	Ingyenesen hívható		
Kék-Vonal alapítvány - 116000	Ingyenesen hívható		
Kék-Vonal alapítvány- 116111	Ingyenesen hívható		
Lelki segélyvonal - 116123	Ingyenesen hívható		

Távbeszélő szolgáltatások (Ft)						
	Egyszeri díjak			Havi előfizetési díjak		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Titkos szám	500,00	135,00	635,00	0,00	0,00	0,00
Rejtett szám	500,00	135,00	635,00	0,00	0,00	0,00
Több közzététel a telefonkönyvben	1 000,00	270,00	1 270,00	0,00	0,00	0,00

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

Részletes számla, egyszeri (papír, email)*	708,66	191,34	900,00	0,00	0,00	0,00
Részletes számla, rendszeres (papír, email)*	708,66	191,34	900,00	0,00	0,00	0,00
Különleges telefonszám/szép szám	8 000,00	2 160,00	10 160,00	400,00	108,00	0,00
Ügyfél által választott szám	3 200,00	864,00	4 064,00	0,00	0,00	0,00
Zöld szám szolgáltatás ⁵ (80)	6 000,00	1 620,00	7 620,00	1 500,00	405,00	1 905,00
Kék szám szolgáltatás ⁶ (40)	6 000,00	1 620,00	7 620,00	1 500,00	405,00	1 905,00

* A hívásrészletezés egyéni Előfizetők részére, havonta egy alkalommal díjmentes. Szintén egyéni Előfizetőként, két évre visszamenőleg is igényelhető, ekkor már kiállított számlához, egy esetben kérhető díjmentesen.

⁵ A belföldi zöld szám hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes, a beszélgetés teljes díjtételét a zöld szám előfizetője fizeti.

⁶ A belföldi kék szám hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményezőnek a helyi hívás díjával megegyező díjat kell fizetnie, a beszélgetés ezen felüli díjtételét a kék szám előfizetője fizeti.

Kényelmi szolgáltatások						
Telefonos e-ügyfélszolgálat (184)	Egyszeri díjak			Havi előfizetési díjak		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Feltétel nélküli hívásátírányítás	50,00	13,50	63,50	0,00	0,00	0,00
Hívásátírányítás foglaltság esetén	50,00	13,50	63,50	0,00	0,00	0,00
Hívásátírányítás 30mp-ig nem felel esetén	50,00	13,50	63,50	0,00	0,00	0,00
Ne zavarj szolgáltatás	120,00	32,40	152,40	0,00	0,00	0,00
Nem azonosítható hívások kezelése	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kényelmi szolgáltatások						
	Perc díjak			Havi előfizetési díjak		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Pontos idő szolgáltatás (180) csúcsidőben és csúcsidőn kívül(Ft/perc)	6,3	1,7	8,0	0,00	0,00	0,00
Eljárási díjak (Ft)						
Egyszeri ügyintézési díj	Nettó	27% ÁFA	Bruttó			
Névváltás / Átírási díj	2 362,00	637,74	3 000			
Áthelyezés / költöztetés, ha van kiépített csatlakozási pont	4 000,00	1 080,00	5 080			
Áthelyezés / költöztetés, ha nincs kiépített csatlakozási pont	8 333,67	2 250,09	10 584			
Telefonszám csere ügyfél kérésére	1 000,00	270,00	1 270			

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

Kiszállás	1 666,67	450,00	2 117
Idegen készülék bevizsgálási díja	8 000,00	2 160,00	10 160
Expressz kiszállás	3 333,67	900,09	4 234
Plusz telefon csatlakozó hely utólagos kiépítése	4 000,00	1 080,00	5 080
Berendezés kártérítési díj / db	15 000,00	4 050,00	19 050
Berendezés tápegység-kábel	2 000,00	540,00	2 540
Számhordozási díj	4 000,00	1 080,00	5 080
Szolgáltatási csomag módosítás díja	4 800,00	1 296,00	6 096
Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja	1 667,00	450,09	2 117

Szüneteltetési díjak (Ft)			
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Szüneteltetési egyszeri díj	1 575,00	425,00	2 000,00
Számfenntartási havi díj⁴	787,50	212,63	1 000,00
⁴ szolgáltatás szüneteltetése esetén fizetendő havidíj (maximum hat hónap)			

Visszakapcsolási díj (Ft)			
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Ügyfél által kért szüneteltetés esetén (helyszíni kiszállás esetén)	3 150,00	850,00	4 000,00
Szolgáltató általi felfüggesztés esetén	3 937,00	1063,00	5 000,00

Adminisztrációs díjak (Ft)			
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
ASZF másolatának díja oldalanként	39,00	10,53	50
Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége	354,00	95,58	450
Felmondó levél kezelési költsége	1 575,00	425,25	2 000
Fizetési meghagyás kezelési költsége	4 921,00	1 328,67	6 250
Részletfizetési kérelem engedélyezési díja	-	-	az érintett összeg 1%-a, min.4000
Számlamásolat díja	709,00	191,43	900

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz 2. számú melléklet

Díjzóna irányok

Nemzetközi 1.

MEXIKÓ, EGYESÜLT NEMZETEK, SVÉDORSZÁG, KANADA, FRANCIAORSZÁG - Párizs, FRANCIAORSZÁG, ROMÁNIA, ROMÁNIA - FIX ALT OP, ROMÁNIA - SERVICE 1, PORTUGÁLIA, CANADA - NORTHWESTEL, OLASZORSZÁG, SPANYOLORSZÁG - Shared Cost, SVÉDORSZÁG - PAGING, AUSZTRIA - BÉCS, SZLOVÁKIA, Bulgária - mobil, IZRAEL, BULGÁRIA, AUSZTRIA - PERSONAL, SINGAPORE, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG - PREMIUM, EGYESÜLT ÁLLAMOK, HOLLANDIA, HOLLANDIA - PREMIUM, DÁNIA, MÁLTA, KÍNA, NÉMETORSZÁG - PERSONAL, NÉMETORSZÁG, PERU, PUERTO RICO, DÉL-KOREA, MARTINIQUE, AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK - Hawaii, FRANCIA GUYANA, ÍRORSZÁG, CIPRUS - NGN, AUSZTRÁLIA, Ausztrália - MOBIL MOBILSAT, ÚJ ZÉLAND, Egyesült Királyság - mobil Hi3G, Egyesült Királyság - mobil VODAFONE, Egyesült Királyság - mobil T-MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, Oroszország - Moszkva, Lengyelország - PREMIUM, LUXEMBURG, GÖRÖGORSZÁG, MALAYSIA, Tajvan, Málta - mobil, INDIA, Egyesült Királyság - mobil O2, Egyesült Királyság - mobil ORANGE, SVÁJC, AUSZTRIA, AUSZTRIA - MOBIL A1, AUSZTRIA - MOBIL T-MOBIL, HORVÁTORSZÁG, DÁNIA - MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG - FIX EGYÉB, Norvégia - mobil, VENEZUELA, Svédország - mobil, PAKISZTÁN, Mexikó - mobil, LENGYELORSZÁG, MAROKKÓ, NORVÉGIA, ANDORRA, GUAM, Dél-Korea - MOBIL, Románia - mobil, Amerikai Virgin-szigetek, AUSZTRIA - MOBIL, AUSZTRIA - MOBIL 3G, AUSZTRIA - Mobil Orange, ÉSZTORSZÁG, Észtország - PREMIUM, Ciprus - mobil, SPANYOLORSZÁG, SPANYOLORSZÁG - MOBIL, Bulgária - mobil EGYÉB, Chile - Húsvét-sziget, MONGÓLIA, ÍRORSZÁG - MOBIL O2, ÍRORSZÁG - MOBIL VODAFONE, JAPÁN, Lengyelország - MOBIL, Lengyelország - MOBIL CENTERNET, CSEH KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA

Nemzetközi 2.

BRAZÍLIA, PORTUGÁLIA - MOBIL, Luxemburg - mobil, ÍRORSZÁG - MOBIL METEOR, AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK - ALASKA, Izrael - mobil EGYÉB, Olaszország - mobil, OLASZORSZÁG - MOBIL Hi3G, CSEHORSZÁG - MOBIL, THAIFÖLD, IZLAND, BELGIUM, PANAMA, HONG KONG, Hongkong - MOBIL, KAZAHSZTÁN - SERVICE 1, ARGENTÍNA, DÉL-AFRIKA, Görögország - mobil, MARTINIQUE - MOBIL, NÉMETORSZÁG - MOBIL 1, NÉMETORSZÁG - MOBIL 2, Németország - mobil EGYÉB, FRANCIAORSZÁG - MOBIL, FRANCIAORSZÁG - MOBIL INGYEN, NIGÉRIA, Kolumbia - MOBIL, Malajzia - mobil, AMERIKAI SZAMOA, San Marino - MOBIL, BANGLADESH, PERU - MOBIL, TÖRÖKORSZÁG, Hollandia - mobil, BELGIUM - MOBIL EGYÉB, Egyesült Királyság - mobil LycÅ, Ausztrália - MOBIL, BERMUDA, FRANCIAORSZÁG - MOBIL GlobalStar, Brunei, HOLLANDIA - MOBIL EGYÉB, PARAGUAY, SZLOVÁKIA - MOBIL O2, GUADELOUPE, Északi Mariana-szigetek, Új-Zéland - MOBIL, SZLOVÉNIA - MOBIL, CHILE, COLOMBIA, OROSZ FÖDERÁCIÓ, Francia Guyana - MOBIL EGYÉB, SZLOVÁKIA - MOBIL, ÍRORSZÁG - MOBIL EGYÉB, SWAZILAND, Törökország - Észak-Ciprus, Finnország - mobil, FINNORSZÁG, Finnország - vállalati, INDONÉZIA, BELGIUM - MOBIL, FINNORSZÁG - PREMIUM

Nemzetközi 3.

Japán - mobil, NAMÍBIA, Dél-Afrika - MOBIL, KAZAHSZTÁN, KUVAIT, VENEZUELA - MOBIL, HORVÁTORSZÁG - MOBIL, COSTA RICA, URUGUAY, BHUTÁN, Namíbia - mobil,

Nemzetközi 4.

ÜZBEGISZTÁN, RÉUNION, ALGÉRIA, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, LETTORSZÁG, KAMBODZSA, CIPRUS - SERVICE ECO, MONACO, VIETNAM, PARAGUAY - MOBIL

Nemzetközi 5.

SZÍRIA, MACAO, Argentína - mobil, NORVÉGIA - Shared cost, LAO, ANGOLA, LIBANON, Feröer-szigetek, Tajvan - MOBIL, ZAMBIA, EGYIPTOM

Nemzetközi 6.

PERU - Rural code, NEPÁL, MAURITIUS, Szíria - mobil, LIECHTENSTEIN, Thaiföld

Nemzetközi 7.,

Svájc - mobil Lycatel, SAUD-ARÁBIA, BAHAMAS, PANAMA - MOBIL, Svájc - mobil SWISSCOM, OMÁN, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG - NTS, IRÁN, BAHREIN, Törökország - mobil, HOLLAND ANTILLÁK, Andorra - MOBIL, PHILIPPINES, GUATEMALA, UKRAJNA, TÜRKMENISZTÁN, Svájc - mobil SALT, KENYA - PREMIUM, ÚJ-KALEDÓNIA, SZERBIA, SZERBIA - speciális szolgáltatások, JEMEN, GIBRALTÁR, Gibraltár - mobil, MONTENEGRÓ, Irán - mobil, IRAK, Tadzsiszisztán, Litvánia - personal, URUGUAY - MOBIL, Oroszország - MOBIL, Sváziföld - mobil, MACEDÓNIA, BOSZNIA ÉS HERCEGOVINA, SZERBIA - MOBIL, ALBÁNIA,

Nemzetközi 8.,

SZUDÁN, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK, KIRGIZISZTÁN, SRI LANKA, Libanon - mobil, HONDURAS, FIJI, IRAK - MOBIL, QATAR, JORDÁNIA, MIANMAR, JAMAICA, Svájc - mobil SUNRISE, Izrael - PALESTINE, PALESZTINA, KAJMÁN-SZIGETEK, TRINIDAD ÉS TOBAGO, EL SALVADOR, NICARAGUA, NICARAGUA - MOBIL, BOLÍVIA, AZERBAIJAN - PRS, ECUADOR, ARUBA, Egyesült Királyság - mobil JERSEY, Egyesült Királyság - mobil EGYÉB, Oroszország - Mobil Egyéb, AFGANISZTÁN, BRIT VIRGIN SZIGETEK, Mozambik - mobil, AFGANISZTÁN - MOBIL, BELIZE, SURINAME, BARBADOS, LESOTHO, ANTIGUA ÉS BARBUDA, ÖRMÉNYORSZÁG, GRÚZIA, Turks és Caicos szigetek, ERITREA, ETIÓPIA, Örményország - mobil, KENYA, UKRAJNA - MOBIL, GRENADA, DOMINICA, SAINT Kitts & Nevis, SAINT LUCIA, BOTSWANA, LÍBIA, Líbia - MOBIL, MONTSERRAT, MARSHALL-SZIGETEK, ANGUILLA, Saint Vincent és Grenadines, SZERBIA - MOBIL MTS, SZERBIA - MOBIL TELENOR,

Nemzetközi 9.

GUYANA, MOZAMBIQUE, FRANCIA POLINÉZIA, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG - PERSONAL, Omán - MOBIL, ZÖLD-FOK, BENIN, MOLDOVA, GHÁNA, MOLDOVA - MOBIL, HAITI, DÉL SZUDÁN, RWANDA, Elefántcsontpart - speciális szolgáltatások,

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz
2. számú melléklet

TANZANIA, AZERBAJDZSÁN, DJIBOUTI, UGANDA, SZERBIA - MOBIL VIP, BURKINA FASO, BELARUS - PERSONAL, Bosznia és Hercegovina - MOBIL, MOLDOVA - PRS,

Nemzetközi 10.

ELEFÁNTCSONTPART, Wallis és Futuna, BELARUS, Marokkó - mobil, KAMERUN, Észtország - mobil EGYÉB, Montenegró - mobil, NIGER, MENNI, LITVÁNIA, Litvániában (SPEC), MALI, Macedónia - mobil, MONACO - MOBIL, COMORE, Kongói Demokratikus Köztársaság, NIGER - PREMIUM, MALAWI, PALAU, ZAMBIA - MOBIL, Svájc - CABLECOM, SZLOVÉNIA - MOBIL Ipkó, KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, SZENEGÁL, GABON, Svájc - mobil, KELET-TIMOR, SIERRA LEONE, Albánia - mobil, ÉSZAK KÓREA, Saint Pierre és Miquelon, LIBÉRIA, ZIMBABWE, GRÖNLAND, KONGÓ, GUINEA, EGYENLÍTŐI-GUINEA, MAURITÁNIA, SOMALIA, SAN MARINO, Lettország - SERVICE, VANUATU, LETTORSZÁG (SPEC), NIUE, GUINEA BISSAU, TONGA, CSÁD,

Nemzetközi 11.

MIKRONÉZIAI, BURUNDI, GAMBIA, Algéria - mobil, MADAGASZKÁR, SAMOA, PÁPUA ÚJ-GUINEA, SEYCHELLES, TUNÉZIA, KUBA, Ascension-sziget, COOK-SZIGETEK, KIRIBATI, TUVALU, MALDIVES, DIEGO GARCIA, Salamon-szigetek, São Tomé és Príncipe, NAURU, TOKELAU-SZIGETEK, Falkland-szigetek, SAINT HELENA, AUSZTRÁLIA External TERRITORIES

Emelt díjas díjkorlátos és díjkorlátmentes szolgáltatások

T-Mobile Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Ft/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/636-0ef	125,98	34,01	159,99
90/636-1ef	153,54	41,46	195,00
90/636-2ef	200,00	54,00	254,00
90/636-3ef	259,84	70,16	330,00
90/636-4ef	300,00	81,00	381,00
90/636-5ef	400,00	108,00	508,00
90/636-6ef	452,75	122,24	574,99
90/636-7ef	500,00	135,00	635,00
90/640-def	66,92	18,07	84,99
90/641-def	125,98	34,01	159,99
90/642-def	259,84	70,16	330,00
90/643-def	400,00	108,00	508,00
90/644-def	452,75	122,24	574,99
90/645-def	555,11	149,88	704,99
90/646-def	755,9	204,09	959,99
90/647-def	1000,00	270,00	1270,00
90/648-def	1500,00	405,00	1905,00
90/649-def	4000,00	1080,00	5080,00

T-Mobile Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (Ft/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
91/330-def	43,3	11,69	54,99
91/331-def	77,95	21,05	99,00
91/332-def	125,98	34,01	159,99
91/333-def	177,16	47,83	224,99
91/334-def	259	69,93	328,93

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

91/335-def	300,00	81,00	381,00
91/336-def	400,00	108,00	508,00
91337-def	500,00	135,00	635,00
91/338-def	755,9	204,09	959,99
91/339-def	787,4	212,60	1000,00
91/636-0ef	125,98	34,01	159,99
91/636-1ef	153,54	41,46	195,00
91/636-2ef	200,00	54,00	254,00
91/636-3ef	259,84	70,16	330,00
91/636-4ef	300,00	81,00	381,00
91/636-5ef	400,00	108,00	508,00
91/636-6ef	452,75	122,24	574,99
91/636-7ef	500,00	135,00	635,00
16016	259,84	70,16	330,00

T-Mobile Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Ft/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/603-0ef	77,95	21,05	99,00
90/603-1ef	125,98	34,01	159,99
90/603-2ef	200,00	54,00	254,00
90/603-3ef	259,84	70,16	330,00
90/603-4ef	300,00	81,00	381,00
90/603-5ef	400,00	108,00	508,00
90/603-6ef	500,00	135,00	635,00
90/603-7ef	400,00	108,00	508,00
90/603-8ef	400,00	108,00	508,00
90/603-9ef	500,00	135,00	635,00
90/633-0ef	125,98	34,01	159,99
90/633-1ef	153,54	41,46	195,00
90/633-2ef	200,00	54,00	254,00
90/633-3ef	259,84	70,16	330,00
90/633-4ef	300,00	81,00	381,00
90/633-5ef	400,00	108,00	508,00
90/633-6ef	452,75	122,24	574,99
90/633-7ef	500,00	135,00	635,00
90/633-9ef	381,88	103,12	485,00

T-Mobile Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (Ft/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
91/300-0ef	77,95	21,05	99,00

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

91/300-1ef	125,98	34,01	159,99
91/300-2ef	153,54	41,46	195,00
91/300-3ef	200,00	54,00	254,00
91/300-4ef	259,84	70,16	330,00
91/300-5ef	300,00	81,00	381,00
91/300-6ef	393,7	106,30	500,00
91/633-0ef	125,98	34,01	159,99
91/633-1ef	153,54	41,46	195,00
91/633-2ef	200,00	54,00	254,00
91/633-3ef	259,84	70,16	330,00
91/633-4ef	300,00	81,00	381,00
91/633-5ef	400,00	108,00	508,00
91/633-6ef	452,75	122,24	574,99
91/633-7ef	500,00	135,00	635,00

Telenor Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Ft/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/444-0ef	122,05	32,95	155,00
90/444-1ef	161,42	43,58	205,00
90/444-2ef	200,00	54,00	254,00
90/444-3ef	240,16	64,84	305,00
90/444-4ef	322,83	87,16	409,99
90/888-0ef	381,89	103,11	485,00
90/888-1ef	400,00	108,00	508,00
90/888-2ef	600,00	162,00	762,00
90/888-3ef	800,00	216,00	1016,00
90/888-4ef	1600,00	432,00	2032,00

Telenor Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (Ft/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
91/555-0ef	66,93	18,07	85,00
91/555-1ef	122,05	32,95	155,00
91/555-2ef	161,42	43,58	205,00
91/555-3ef	200,00	54,00	254,00
91/555-4ef	240,16	64,84	305,00
91/555-5ef	300,00	81,00	381,00
91/555-6ef	322,83	87,16	409,99
91/555-7ef	381,89	103,11	485,00
91/555-8ef	400,00	108,00	508,00
91/555-9ef	600,00	162,00	762,00

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

Telenor Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Ft/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/602-0ef	381,88	103,11	484,99
90/602-1ef	122,04	32,95	154,99
90/602-2ef	161,41	43,58	204,99
90/602-3ef	381,88	103,10	484,98
90/602-4ef	200,00	54,00	254,00
90/602-5ef	240,15	64,84	304,99
90/602-6ef	322,83	87,16	409,99
90/602-7ef	381,88	103,11	484,99
90/602-8ef	381,88	103,10	484,98
90/602-9ef	800,00	216,00	1 016,00

Invitel Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (Ft/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
91/180-05f - 09f	90,55	24,45	115,00
91/180-15f - 19f	122,04	32,95	154,99
91/180-20f - 24f	161,41	43,58	204,99
91/180-3ef	240,00	64,80	304,80
91/180-4ef	400,00	108,00	508,00
91/180-5ef	600,00	162,00	762,00
91/180-70f-74f	787,40	212,59	999,99
91/180-75f-79f	200,00	54,00	254,00
91/180-25f	100,00	27,00	127,00
91/180-26f	100,00	27,00	127,00
91/180-27f	100,00	27,00	127,00
91/180-28f	100,00	27,00	127,00
91/180-29f	100,00	27,00	127,00

Invitel Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Ft/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/180- 5ef - 9ef	90,55	24,45	115,00
90/181- 5ef - 9ef	122,04	32,95	154,99
90/182-def	161,41	43,58	204,99
90/183-def	240,15	64,84	304,99
90/184-def	400,00	108,00	508,00
90/185-def	600,00	162,00	762,00
90/187-0ef - 4ef	900,00	243,00	1 143,00
90/187-5ef - 9ef	1 500,00	405,00	1 905,00
90/188-5ef - 9ef	2 000,00	540,00	2 540,00

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

90/189-5ef - 9ef	4 000,00	1 080,00	5 080,00
------------------	----------	----------	----------

Invitel Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Ft/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/180-0ef	122,04	32,95	154,99
90/180-1ef	122,04	32,95	154,99
90/180-2ef	122,04	32,95	154,99
90/180-3ef	122,04	32,95	154,99
90/180-4ef	122,04	32,95	154,99
90/181-0ef	181,1	48,90	230,00
90/181-1ef	181,1	48,90	230,00
90/181-2ef	181,1	48,90	230,00
90/181-3ef	181,1	48,90	230,00
90/181-4ef	181,1	48,90	230,00
90/186-def	240,15	64,84	304,99
90/188-0ef	362,2	97,79	459,99
90/188-1ef	362,2	97,79	459,99
90/188-2ef	362,2	97,79	459,99
90/188-3ef	362,2	97,79	459,99
90/188-4ef	362,2	97,79	459,99
90/189-0ef	362,2	97,79	459,99
90/189-1ef	362,2	97,79	459,99
90/189-2ef	362,2	97,79	459,99
90/189-3ef	362,2	97,79	459,99
90/189-4ef	362,2	97,79	459,99

Invitel Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (Ft/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
91/180-0ef - 049	122,04	32,95	154,99
91/180-1ef - 149	181,1	48,90	230,00
91/180-6ef	240,15	64,84	304,99
91/180-9ef	362,2	97,79	459,99

Invitel Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Ft/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/824-def	240,15	64,84	304,99
90/825-def	362,2	97,79	459,99

UPC Telekom Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (Ft/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/982-0ef	19,68	5,31	24,99
90/982-1ef	39,37	10,63	50,00

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

90/982-2ef	122,04	32,95	154,99
90/982-3ef	59,05	15,94	74,99
90/982-4ef	157,48	42,52	200,00
90/982-5ef	236,22	63,78	300,00
90/982-6ef	400,00	108,00	508,00
90/982-7ef	787,74	212,69	1000,43
90/982-8ef	1181,1	318,90	1500,00
90/982-9ef	1574,8	425,20	2000,00
90/985-0ef	362,2	97,79	459,99
90/985-1ef	362,2	97,79	459,99
90/985-2ef	362,2	97,79	459,99
90/985-8ef	400	108,00	508,00
90/985-9ef	400	108,00	508,00

UPC Telekom Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (Ft/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
91/115-0ef	86,61	23,38	109,99
91/115-1ef	600	162,00	762,00
91/115-2ef	400	108,00	508,00
91/115-3ef	19,68	5,31	24,99
91/115-4ef	39,37	10,63	50,00
91/115-5ef	59,05	15,94	74,99
91/115-6ef	196,85	53,15	250,00
91/115-7ef	400	108,00	508,00
91/115-8ef	590,55	159,45	750,00
91/115-9ef	787,4	212,60	1000,00

UPC Telekom Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (Ft/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
91/125-0ef	600	162,00	762,00
91/125-1ef	600	162,00	762,00
91/125-2ef	600	162,00	762,00
91/125-3ef	122,04	32,95	154,99
91/125-4ef	236,22	63,78	300,00
91/125-5ef	400	108,00	508,00
91/125-6ef	629,92	170,08	800,00
91/125-7ef	629,92	170,08	800,00
91/125-8ef	787,4	212,60	1000,00
91/125-9ef	787,4	212,60	1000,00

UPC Telekom Emelt díjas, díjkorlát mentes szolgáltatás (Ft/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

90/985-3ef	400,00	108,00	508,00
90/985-4ef	787,4	212,60	1000,00
90/985-5ef	1181,1	318,90	1500,00
90/985-6ef	1574,8	425,20	2000,00
90/985-7ef	1968,5	531,50	2500,00

GTS Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (FT/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/900-00f	78,74	21,26	100,00
90/900-01f	78,74	21,26	100,00
90/900-02f	78,74	21,26	100,00
90/900-03f	78,74	21,26	100,00
90/900-04f	78,74	21,26	100,00
90/900-05f	122,05	32,95	155,00
90/900-06f	122,05	32,95	155,00
90/900-07f	122,05	32,95	155,00
90/900-08f	122,05	32,95	155,00
90/900-09f	122,05	32,95	155,00
90/900-10f	240,16	64,84	305,00
90/900-11f	240,16	64,84	305,00
90/900-12f	240,16	64,84	305,00
90/900-13f	240,16	64,84	305,00
90/900-14f	240,16	64,84	305,00
90/900-15f	157,48	42,52	200,00
90/900-16f	157,48	42,52	200,00
90/900-17f	157,48	42,52	200,00
90/900-18f	157,48	42,52	200,00
90/900-19f	157,48	42,52	200,00
90/900-20f	314,96	85,04	400,00
90/900-21f	314,96	85,04	400,00
90/900-22f	314,96	85,04	400,00
90/900-23f	314,96	85,04	400,00
90/900-24f	314,96	85,04	400,00
90/900-25f	393,70	106,30	500,00
90/900-26f	393,70	106,30	500,00
90/900-27f	393,70	106,30	500,00
90/900-28f	393,70	106,30	500,00
90/900-29f	393,70	106,30	500,00
90/900-30f	472,44	127,56	600,00
90/900-31f	472,44	127,56	600,00
90/900-32f	472,44	127,56	600,00
90/900-33f	472,44	127,56	600,00

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

90/900-34f	472,44	127,56	600,00
90/900-35f	708,66	191,34	900,00
90/900-36f	708,66	191,34	900,00
90/900-37f	708,66	191,34	900,00
90/900-38f	708,66	191,34	900,00
90/900-39f	708,66	191,34	900,00

GTS Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (FT/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
90/900-40f	78,74	21,26	100,00
90/900-41f	78,74	21,26	100,00
90/900-42f	78,74	21,26	100,00
90/900-43f	78,74	21,26	100,00
90/900-44f	78,74	21,26	100,00
90/900-45f	118,11	31,89	150,00
90/900-46f	118,11	31,89	150,00
90/900-47f	118,11	31,89	150,00
90/900-48f	118,11	31,89	150,00
90/900-49f	118,11	31,89	150,00
90/900-50f	157,48	42,52	200,00
90/900-51f	157,48	42,52	200,00
90/900-52f	157,48	42,52	200,00
90/900-53f	157,48	42,52	200,00
90/900-54f	157,48	42,52	200,00
90/900-55f	196,85	53,15	250,00
90/900-56f	196,85	53,15	250,00
90/900-57f	196,85	53,15	250,00
90/900-58f	196,85	53,15	250,00
90/900-59f	196,85	53,15	250,00
90/900-60f	236,22	63,78	300,00
90/900-61f	236,22	63,78	300,00
90/900-62f	236,22	63,78	300,00
90/900-63f	236,22	63,78	300,00
90/900-64f	236,22	63,78	300,00
90/900-65f	275,59	74,41	350,00

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

90/900-66f	275,59	74,41	350,00
90/900-67f	275,59	74,41	350,00
90/900-68f	275,59	74,41	350,00
90/900-69f	275,59	74,41	350,00
90/900-70f	314,96	85,04	400,00
90/900-71f	314,96	85,04	400,00
90/900-72f	314,96	85,04	400,00
90/900-73f	314,96	85,04	400,00
90/900-74f	314,96	85,04	400,00
90/900-75f	360,63	97,37	458,00
90/900-76f	360,63	97,37	458,00
90/900-77f	360,63	97,37	458,00
90/900-78f	360,63	97,37	458,00
90/900-79f	360,63	97,37	458,00
90/900-80f	393,70	106,30	500,00
90/900-81f	393,70	106,30	500,00
90/900-82f	393,70	106,30	500,00
90/900-83f	393,70	106,30	500,00
90/900-84f	393,70	106,30	500,00
90/900-85f	472,44	127,56	600,00
90/900-86f	472,44	127,56	600,00
90/900-87f	472,44	127,56	600,00
90/900-88f	472,44	127,56	600,00
90/900-89f	472,44	127,56	600,00
90/900-90f	590,55	159,45	750,00
90/900-91f	629,92	170,08	800,00
90/900-92f	629,92	170,08	800,00
90/900-93f	708,66	191,34	900,00
90/900-94f	708,66	191,34	900,00
90/900-95f	787,40	212,60	1000,00
90/900-96f	787,40	212,60	1000,00
90/900-97f	944,88	255,12	1200,00
90/900-98f	944,88	255,12	1200,00
90/900-99f	1181,10	318,90	1500,00

GTS Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (FT/hívás)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
91/999-00f	78,74	21,26	100,00
91/999-01f	78,74	21,26	100,00
91/999-02f	78,74	21,26	100,00
91/999-03f	78,74	21,26	100,00
91/999-04f	78,74	21,26	100,00

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

91/999-05f	118,11	31,89	150,00
91/999-06f	118,11	31,89	150,00
91/999-07f	118,11	31,89	150,00
91/999-08f	118,11	31,89	150,00
91/999-09f	118,11	31,89	150,00
91/999-10f	157,48	42,52	200,00
91/999-11f	157,48	42,52	200,00
91/999-12f	157,48	42,52	200,00
91/999-13f	157,48	42,52	200,00
91/999-14f	157,48	42,52	200,00
91/999-15f	236,22	63,78	300,00
91/999-16f	236,22	63,78	300,00
91/999-17f	236,22	63,78	300,00
91/999-18f	236,22	63,78	300,00
91/999-19f	236,22	63,78	300,00
91/999-20f	314,96	85,04	400,00
91/999-21f	314,96	85,04	400,00
91/999-22f	314,96	85,04	400,00
91/999-23f	314,96	85,04	400,00
91/999-24f	314,96	85,04	400,00
91/999-25f	393,70	106,30	500,00
91/999-26f	393,70	106,30	500,00
91/999-27f	393,70	106,30	500,00
91/999-28f	393,70	106,30	500,00
91/999-29f	393,70	106,30	500,00
91/999-30f	472,44	127,56	600,00
91/999-31f	472,44	127,56	600,00
91/999-32f	472,44	127,56	600,00
91/999-33f	472,44	127,56	600,00
91/999-34f	472,44	127,56	600,00
91/999-35f	600,00	162,00	762,00
91/999-36f	600,00	162,00	762,00
91/999-37f	600,00	162,00	762,00
91/999-38f	600,00	162,00	762,00
91/999-39f	600,00	162,00	762,00
91/999-40f	708,66	191,34	900,00

OfficeLink
 Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

91/999-41f	708,66	191,34	900,00
91/999-42f	708,66	191,34	900,00
91/999-43f	708,66	191,34	900,00
91/999-44f	708,66	191,34	900,00
91/999-45f	787,40	212,60	1000,00
91/999-46f	787,40	212,60	1000,00
91/999-47f	787,40	212,60	1000,00
91/999-48f	787,40	212,60	1000,00
91/999-49f	787,40	212,60	1000,00

GTS Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (FT/perc)			
Kijelölő szám	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
91/999-50f	80,31	21,68	101,99
91/999-51f	80,31	21,68	101,99
91/999-52f	80,31	21,68	101,99
91/999-53f	80,31	21,68	101,99
91/999-54f	80,31	21,68	101,99
91/999-55f	86,61	23,38	109,99
91/999-56f	86,61	23,38	109,99
91/999-57f	86,61	23,38	109,99
91/999-58f	86,61	23,38	109,99
91/999-59f	86,61	23,38	109,99
91/999-60f	157,48	42,52	200,00
91/999-61f	157,48	42,52	200,00
91/999-62f	157,48	42,52	200,00
91/999-63f	157,48	42,52	200,00
91/999-64f	157,48	42,52	200,00
91/999-65f	120,47	32,53	153,00
91/999-66f	120,47	32,53	153,00
91/999-67f	120,47	32,53	153,00
91/999-68f	120,47	32,53	153,00
91/999-69f	120,47	32,53	153,00
91/999-70f	196,85	53,15	250,00
91/999-71f	196,85	53,15	250,00
91/999-72f	196,85	53,15	250,00
91/999-73f	196,85	53,15	250,00
91/999-74f	196,85	53,15	250,00
91/999-75f	236,22	63,78	300,00
91/999-76f	236,22	63,78	300,00
91/999-77f	236,22	63,78	300,00
91/999-78f	236,22	63,78	300,00
91/999-79f	236,22	63,78	300,00
91/999-80f	275,59	74,41	350,00
91/999-81f	275,59	74,41	350,00
91/999-82f	275,59	74,41	350,00

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
2. számú melléklet

91/999-83f	275,59	74,41	350,00
91/999-84f	275,59	74,41	350,00
91/999-85f	314,96	85,04	400,00
91/999-86f	314,96	85,04	400,00
91/999-87f	314,96	85,04	400,00
91/999-88f	314,96	85,04	400,00
91/999-89f	314,96	85,04	400,00
91/999-90f	354,33	95,67	450,00
91/999-91f	354,33	95,67	450,00
91/999-92f	354,33	95,67	450,00
91/999-93f	354,33	95,67	450,00
91/999-94f	354,33	95,67	450,00
91/999-95f	393,70	106,30	500,00
91/999-96f	393,70	106,30	500,00
91/999-97f	393,70	106,30	500,00
91/999-98f	393,70	106,30	500,00
91/999-99f	393,70	106,30	500,00

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
3.számú melléklet
Szolgáltatási területenkénti adatlap

SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET:

Az EGYEDI telefon csomag szolgáltatási területe:

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.)

Területileg illetékes telefonos ügyfélszolgálat:

OfficeLink Kft. 1138 Budapest, Váci út 188.
Telefonszám: 06/1-353-6000
Fax: 06/1-890-0891
E-mail: info@officelink.hu

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén:

- 1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NMHH-hoz vagy a Média- és Hírközlési Biztoshoz:**
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 100. (Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.)
Telefon: 06/1-468-0500; Fax: 06/1-468-0509
- 2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:**
Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (Fogyasztóvédelmi ügyek)
Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.
Telefon: 06/1-795-1700
Járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>
- 3. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**
Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal Önkormányzat jegyzője
Cím: 1052 Budapest, Városház utca 9-11.; Telefon: 06/1-327-1000
Budapest XIII. kerületi Polgármesteri Hivatal Önkormányzat jegyzője
Cím: 1139 Budapest, Béke tér1.; Telefon: 06/1-350-1765
- 4. 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, (Levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036)
Telefon: 06/1-472-8900

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

4.számú melléklet

A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak

1. Bekapcsolási 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. (A bekapcsolási díj összegét a 2. sz. melléklet tartalmazza).

2. Kiegészítő létesítési díj

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít 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. Idegen készülék bevizsgálási díja

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. (Az idegen készülék szervízdíját a 2. sz. melléklet tartalmazza).

4. Házon kívüli áthelyezés-költöztetés díja, – műszaki megvalósíthatóság esetén, ha nincs kiépített hozzáférési pont

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

4.számú melléklet

A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak

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. (A házon kívüli áthelyezés-költöztetés díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).

5. Házon kívüli áthelyezés (költöztetés) 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. (A házon kívüli áthelyezés (költöztetés) díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).

6. Sürgősségi bekapcsolási díj – műszaki megvalósíthatóság esetén

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a 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 a bekapcsolási díjon felül felszámított sürgősségi bekapcsolási díj ellenében teljesíti. (A sürgősségi bekapcsolási díjat a 2. sz. melléklet tartalmazza).

7. Névváltás/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. (A Névváltás/Átírás díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).

8. ÁSZF másolatának díja

Ha Szolgáltató az Előfizető kérése alapján az ÁSZF teljes szövegéről, vagy az Előfizető által megjelölt részéről másolatot ad át az Előfizetőnek, adminisztrációs díjat számít fel (Díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).

9. 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.

10. 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.

11. 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 (Díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).

12. 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 (Díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

4.számú melléklet

A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak

13. Szüneteltetési díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés egyszeri szüneteltetési díjjal, szüneteltetési havi díjjal, és esetenként visszakapcsolási díjjal jár (Díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).

14. Számfenntartási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A számfenntartási havidíj egy összegben esedékes a visszakapcsolást megelőzően. (Számfenntartási díjat a 2. sz. melléklet tartalmazza).

15. Visszakapcsolási díj ügyfél által kért szüneteltetés esetén

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel és a szolgáltatás visszakapcsolása érdekében a Szolgáltatónak helyszíni intézkedése szükséges, úgy az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.(A visszakapcsolási díjat a 2. sz. melléklet tartalmazza).

16. Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj

Amennyiben az Előfizető szerződészegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.(A korlátozás megszüntetéséért fizetendő díjat a 2. sz. melléklet tartalmazza).

17. 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.

Amennyiben az Előfizető kérésére bármilyen munkavégzés folyik, Szolgáltató a kiszállási díjon felül kiszámlázza a Előfizető megrendelésére végzett munka óradíját vagy a végberendezés beállítási díját is. (A kiszállási díjat a 2. sz. melléklet tartalmazza).

18. 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. (Díját a 2. sz. melléklet tartalmazza).

19. 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 (Díját a 2. sz. melléklet tartalmazza)

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
5.számú melléklet
A szolgáltatás minőségi mutatói

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).

Minimál érték: 15 nap Célérték: 15 nap

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 hibabehatóró eljárása eredményeként valósan 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 hozzáférésekről 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.

OfficeLink

Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

5.számú melléklet

A szolgáltatás minőségi mutatói

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

Minimál érték: 72 óra Célérték: 72 óra

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.

Minimál érték: 30 nap Célérték: 30 nap

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 jelen 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.

Minimál érték: 90% Célérték: 90%

5. A sikeres hívások aránya

A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%)

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
5.számú melléklet
A szolgáltatás minőségi mutatói

Minimál érték: 97,3% Célérték: 97,3%

6. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

Minimál érték: 12 mp Célérték: 12 mp

7. Kezelő, hibafelvevő válaszideje

A kezelői, hibafelvevő 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.

Minimál érték: 75% Célérték: 75%

8. Bithiba arány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

A mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra.

Minimál érték: legfeljebb 10^{-4} Célérték: legfeljebb 10^{-4}

9. Sikeres SMS-továbbítás aránya

A Szolgáltató nem továbbít SMS-eket távközlő hálózatában.

10. Hangposta szolgáltatásra végződő hívás esetén a hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam

Minimál érték: legalább 2 mp Célérték: legalább 2 mp

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz
5.számú melléklet**

A szolgáltatás minőségi mutatói

WS VOIP szolgáltatás esetében:

Minőségi mutatók neve, meghatározása, mérési módszer, célérték:

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta, azaz az Előfizetői szerződés létrejött."	≤ 15
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a Partner által átadott hiba felvételétől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72
Sikeres hívások aránya [%]	A sikeres hívások aránya a megkísérelt hívások számához képest.	A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikeres vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-al.	≥ 98
Hívásfelépítési idő [megkezdett másodperc]	A leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	Az elvégzett tesztívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	< 12
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	≥ 95

OfficeLink
Korlátolt Felelősségű Társaság
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**
6.számú melléklet
Akciónak leírása, az igénybevétel feltételei

Akciónak leírása, az igénybevétel feltételei

A Szolgáltató által alkalmazott akciónak részletes leírását, azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az alábbi feltételrendszer tartalmazza:

(VOIP telefon)

Az igénybevétel helye:

- Az ÁSZF-ben feltüntetett szolgáltatási területek.

Feltételrendszer:

- Belépési díjból 100% kedvezmény.
- Az akció 12 hónapig tartó határozott idejű szerződés esetén érvényes.
- Új szolgáltatás aktiválása esetén, Egyéni és Üzleti előfizetők számára érvényes.
- Az Egyéni és Üzleti előfizetők az akció időtartama alatt az ÁSZF-ben szerepeltetett listaáras havidíjakat fizetik.

Az akció időtartama:

- 2015.01.01.-től visszavonásig.