

A Global-Line Kft. szolgáltató 2021. 08. 01-től módosuló Általános Szerződési Feltételeinek 2021. 07. 31-ig hatályban lévő ÁSZF-hez képest megváltozott szabályait az alábbi pontok tartalmazzák:

2.1.2.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban, vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetőleg a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes honlapján található elektronikus adatlap kitöltésével.

3.1.1.1. A szolgáltatás keretén belül műsorok (médiaszolgáltatások) terjesztése történik. Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes műsorjelelosztás (kábel-tv, rádió) (NMHH ESZOR: nyilvános televízió-műsorelosztási, nyilvános rádió műsorelosztási szolgáltatás)

A digitális műsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő médiaszolgáltatásként elektronikus műsorkalauzt (EPG) is nyújt, amely lehetővé teszi az Előfizető számára a műsorokkal kapcsolatos egyszerűbb információszerzést. E tartalom ismertetést is magában foglaló szolgáltatás nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak.

SZJ 64.20.28.9 Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás (NMHH ESZOR: műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás)

3.1.1.3. A Szolgáltató a műsorcsomagok elosztását a 4. sz. mellékletben megjelölt digitális szolgáltatásként nyújtja.

A digitális szolgáltatás a műsorcsomagok digitális továbbítását jelenti, annak igénybevételéhez az előfizetői végberendezésnek rendelkeznie kell a szolgáltató által biztosított IPTV vételre alkalmas set top box-al, amelyet a szolgáltató biztosít havi 1.000 Ft összegű bérleti díj ellenében. A szolgáltatás saját set top boxsal, vagy közvetlenül a TV-n nem vehető igénybe.

A digitális szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

3.1.2.1. A szélessávú kábeles Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál kábelmodemes mikrohullámú bérelt vonali, vagy LAN hozzáférés lehet.

a./ A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelően minősített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítását ahhoz, hogy az internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató –az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg esedékes- óvadék megfizetése mellett bocsátja az Előfizető rendelkezésére. A Szolgáltató és az Előfizető külön szerződésben megállapodhatnak a kábelmodem Előfizető által történő megvásárlásáról.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az öt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az öt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé” irányuló (ún. „downstream”) frekvenciasávok közül (általában az 50-860 MHz-es / 6 MHz sávban), és egyet a „felfelé” irányuló (ún. „upstream”) frekvencia-tartományban, (jellemzően az 5-50 MHz-es / 5 MHz sávban), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen.

Internet szolgáltatás (dinamikus változó) publikus IP címmel:

A Szolgáltató a publikus IP címet automatikus címkiosztással, az előfizetői végberendezés (számítógép, router stb.) hálózati azonosítójához (MAC-cím) kötöten biztosítja (DHCP).

Szolgáltató jogosult a kiosztott IP címet bármikor megváltoztatni.

Az Előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően egyéb Internet-alkalmazást is igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

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

Szolgáltató adatforgalomtól függő csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosíthat Előfizetői részére. Az Előfizetők az adatforgalomtól függő csomagon belül szabadon, büntető forgalmi díjtétel nélkül dönthetik el, hogy az adott hónapban milyen adatforgalmat kívánnak felhasználni. Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik. Szolgáltató az adatforgalomtól független csomagra szerződött kis adatforgalmú Előfizetői felé nem alkalmaz sávkorlátozást

Az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmat elérő ügyfeleivel szemben a Szolgáltató kiegészítő forgalmi díjat érvényesíthet, ugyanis ez az adatforgalom azért jöhet létre, mert a Szolgáltató a minimálisan vállalt határértékeit meghaladó sávszélességet alakít ki, illetve használ.

Az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi határ elérésekor Szolgáltató ideiglenesen 64 kbps sávkorlátozást érvényesít, amely állapot az érintett Előfizető újabb (kiegészítő forgalmi díjért nyújtott) adatforgalmi keretének a megrendelésig tart. A kiegészítő forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a szolgáltatási csomagokban feltüntetett maximális letöltési és maximális feltöltési sebességet az Előfizetők számára biztosítani tudja.

b) A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokot létesít, amelynek célja telefondíjmentes alkalmi Internet hozzáférés biztosítása.

A Szolgáltató a mikrohullámú bázisállomásokhoz csakis érvényes és hatályos előfizetői szerződés alapján biztosít hozzáférést.

A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2400-2483,5 MHz (RLAN) sávban üzemelnek és a rendeletben előírt (-10dBW) 100mW EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával működnek.

A vevőberendezés telepítése, az összeköttetés kiépítése az Előfizető feladata. Mivel a bázisállomás kimenő teljesítménye korlátozott, a vétel lehetősége szemrevételezéssel ellenőrizhető az Előfizető részéről – amennyiben szemmel rálát a megadott bázisállomások valamelyikére, lehetséges a szolgáltatás igénybevétele.

Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Az éves rendelkezésre állás a bázisállomásokra vonatkozóan: 85 %.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező acces pointot a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg esedékes óvadék megfizetése mellett bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök Előfizető felróható magatartására visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét abba beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket hiánytalanul és sértetlenül, használatra alkalmas műszaki állapotban visszaszolgáltatja.

A szolgáltatási csomagok egyebekben azonosak a kábelmodemes Internet hozzáférési szolgáltatásnál írtakkal.

c) A LAN rendszer a Szolgáltató által a panelházak ellátására kifejlesztett ethernet alapú építőelemekből létesített informatikai hálózat.

A kábelt kizárólag azokon az épületeken lehet vezetni, ahol az ingatlan tulajdonosa ehhez a hozzájárulását adta.

A szolgáltatás díjai nem tartalmaznak semmilyen előfizetői végberendezést (hálózati kártya, stb.). A LAN szolgáltatás esetében a szolgáltatás átadási pontot az ethernet kábelre felszerelt UTP-telefon aljzat jelenti. A Szolgáltató a LAN ellátási módot kizárólag panel épületek ellátására fejlesztette ki, ezért elérése csakis nagyobb panel épületekkel rendelkező városok esetében lehetséges.

A Szolgáltató ellátási területén, panel épületben lakók kizárólag a már kábellel lefedett területeken igényelhetik a szolgáltatást. A Szolgáltató szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 90%

A Szolgáltató a LAN ellátási mód esetében szabványos ethernet csatlakozási felületet kínál fel. Előfizető jogosult bármilyen szabványos, kereskedelmi forgalomban kapható ethernet alapú végberendezés csatlakoztatására.

A szolgáltatás-hozzáférési ponton nyújtott adathálózati, adathálózati (Internet) szolgáltatás az előfizetői szerződésben rögzített sávszélességen belül- folyamatos.

Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a Szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kiépítése szükséges. A Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendel hozzá egy meghatározott sávszélességet, így annak megfelelő sebességét garantálni tudja az Előfizető számára.

A bérelt vonali előfizető a vonatkozó jogszabályokban előírt megfeleléség tanúsítással rendelkező routerrel vagy más eszközzel kapcsolódhat a hálózathoz. A hálózatba való csatlakozás a soros interfészeken keresztül történik.

Az előfizető hálózata az előfizető által biztosított (vagy a szolgáltatótól bérelt) hozzáférési vonalakkal csatlakozik a szolgáltatóhoz. Az ilyen vonalak G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN típusú interfésszel végződhetnek. A hálózat bérelt áramkörökön keresztül érhető el. Az előfizető által bérelt áramkör, nem képezi a szolgáltatás részét. A bérelt áramköröket a szolgáltató más szerződés keretében biztosítja, melyet külön szerződés szabályoz.

Az előfizető felelőssége annak biztosítása, hogy minden olyan berendezést, amelyet a hálózatba bekapcsolnak, és amelyet nem a szolgáltató szállít, a megfelelő helyi hatóságokkal jóváhagyassa.

A szolgáltatáshoz szükséges routert vagy az Előfizető bocsátja rendelkezésre, vagy a Szolgáltató biztosítja azt. Amennyiben a routert az Előfizető bocsátja rendelkezésre, annak megfeleléségéért ő a felelős.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező routert a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egyidejűleg esedékes óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

Az előfizető kötelezettségei:

Az Előfizető felelőssége az előfizetői router megrendelése, beszerelése és fenntartása a saját költségén. Az előfizetői routernek fizikai, adatkapcsolati és hálózati szinten is alkalmasnak kell lennie a szolgáltató routeréhez való csatlakozásra: - G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére IP címtartományt rendelhet az előfizetőhöz. A szolgáltatás megszűnése után legfeljebb 1 hónap elteltével a szolgáltató az IP címtartományt visszavonja. A garantált sávszélesség a routerek közötti garantált átviteli sebességet jelenti kilobit/sec (kbps) mértékegységben.

Bérelt vonali szolgáltatás esetében nem lehetséges az ÁSZF-ben egyébként rögzített szolgáltatásszüneteltetés.

Minőségi paraméterek, rendelkezésre állás:

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A szolgáltatás (fizikai) átadási pontja a Szolgáltató műszaki központjában van. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályoknak és kötelező szabványoknak, előírásoknak a figyelembe vételével biztosítja. Az éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 90 % .

A Szolgáltató nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy a bérelt vonali szolgáltatást, közösen más szolgáltató közreműködésével nyújtsa az előfizető részére.

A bérelt vonali szolgáltatás díjai: egyedi megállapodás szerint történik.

3.1.2.2. A Szolgáltató valamennyi díjcsomag vonatkozásában – a szolgáltatás osztott erőforrásokra épülése miatt – az elektronikus levelezés esetén 10 MB-os maximális levélméret kezelésére vállal kötelezettséget, amely levélméret magában foglalja az elektronikus levél teljes egészét a mellékleteivel és csatolmányaival együtt.

3.1.2.3. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (pl.: csomagtartalom fölötti mennyiségű email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP című csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím, domain bejegyzés, átjegyzés, karbantartás, regisztráció, értesítés SMS-ben, szerver-hosztig), amelyek csak valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe, önálló igénybevételekre nem kerülhet sor.

A domain bejegyzés, átjegyzés, karbantartás, regisztráció szolgáltatások nyújtását a Szolgáltató a szolgáltatási területén kívül, Magyarország teljes területén biztosíthatja.

3.1.2.3.1.5. WiFi opció

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Előfizető saját ingatlanának területén, a kábelmodembe integrált vezeték nélküli router hatótávolságán belül, bárhol csatlakozhasson a világhálóra, akár több eszközzel (számítógép, tablet, telefon) egyidejűleg.

A szolgáltatás teljesítéséhez a Szolgáltató tulajdonát képező integrált vezeték nélküli routerrel ellátott modem szükséges, valamint az Előfizető részéről feltétel a vezeték nélküli hálózathoz kapcsolódni képes eszköz megléte. A vezeték nélküli hálózathoz csatlakoztatott eszközök az Előfizető által igénybe vett szolgáltatási csomag megadott maximális sáv szélességén osztoznak meg egymás között, így a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét kizárólag a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

A vezeték nélküli átviteli sebességet lényegesen befolyásolhatják az átadási pont környezetben található más vezeték nélküli (WiFi) eszközök zavaró hatásai, illetve a telepítés helyeül szolgáló épület egyedi fizikai adottságai. Ezen hatások miatti esetleges átviteli sebesség csökkenés a Szolgáltatótól független tulajdonság.

A WiFi opcióhoz biztosított integrált vezeték nélküli routerrel ellátott modem alap beállításként 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet használ (NAT üzemmód) mind vezetékes, mind vezeték nélküli üzemmódban.

A Szolgáltató kizárja felelősségét a rosszul beállított vezeték nélküli hálózat miatt az Előfizetőt ért közvetlen, vagy közvetett károkért és az elmaradt haszonért

4.4.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldi típusengedéllyel, vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat:

a) műsorterjesztés esetén:

- analóg és/vagy digitális tv vevőkészüléket,
- analóg rádió vevőkészüléket,
- kép- és hangrögzítő készüléket (videomagnó)

b) internet-szolgáltatás esetén legalább 486-os asztali, vagy más számítógépet (pl. laptop), illetőleg azokkal egyenértékű berendezést.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem csatlakoztathat, vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények), vagy a hálózat zavartalan működését és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői helyiségekben lévő csatlakozó szerelvény (IEC típusú rádiófrekvenciás csatlakozó) és a hálózathoz csatlakoztatott (Előfizető tulajdonában lévő) végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása az Előfizetőt terheli.

Műsorterjesztés esetén a digitális szolgáltatáshoz a Szolgáltató által biztosított set-top-box kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket a Felhasználónak kell biztosítania, beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát, valamint a set-top-boxhoz való csatlakozásra alkalmas csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezést.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

4.4.7. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén:

A digitális programcsomagok vételéhez biztosított set top box csatlakoztatása RCA audio/video (analóg), vagy HDMI csatlakozással történhet meg.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres, vagy rendkívüli) miatt –amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre– átmenetileg szünetelhet.

A szüneteltetés naptári hónaponként az 1 (egy) napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató annak megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban köteles az Előfizetőnek értesítés küldeni.

A szolgáltatás rendszeres karbantartása miatti szüneteltetés időtartama, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, amely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg.

Rendszeres karbantartás: a szolgáltató által időszakonként visszatérően elvégzett és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban teljesített olyan munkafeladat, amelynek célja a szolgáltatás ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékeinek fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának megőrzése, vagy fejlesztése. Rendkívüli karbantartás: a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

Az ÁSZF-ben megjelölt fenti időponttól és időtartamtól eltérő (módosított) rendszeres karbantartásról a Szolgáltatónak a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban az Előfizetőt értesítenie kell.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján –a rendszeres karbantartás esetét kivéve– 48 órát elérő időtartamban szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Ha a szünetelés időtartama egy naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az Előfizetőnek az adott hónapra eső teljes előfizetési díjat.

5.1.3. A Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, a már esedékessé vált előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kezdő időpontja előtt kérheti a **4. sz. melléklet**ben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A szüneteltetés tartama az Előfizető által kért visszakapcsolási időpontig, legfeljebb 6 hónapig, vagy –ha ezen körülmények korábban következnek be– a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kezdeményezésekor, vagy előre meg nem határozott tartamú szünetelés esetén az elvárt visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal korábban írásban kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és a szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

A szolgáltató a visszakapcsolásért -ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges- külön díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, úgy a szolgáltató egyszeri díjat számíthat fel a **4. sz. melléklet**ben foglaltak szerint.

A szüneteltetés utáni visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és a szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű csökkentett előfizetési díj

folyamatos megfizetése és ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, úgy a visszakapcsolásért fizetendő díj teljesítése.

A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően köteles legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégezni. Az Előfizető kérésére történt szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás időtartamába beleszámít.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató a határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.2.3. Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az 5.2.1.c) pontban meghatározott feltételek az Előfizető által –a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint– a választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók bejelentéseinek elintézésére, a panaszaik kivizsgálására és orvoslására, továbbá tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja, valamint az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként –a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl– összesen munkanapon 30 nap is zárva tarthat, amely napokon kizárólag a telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el.

Az ügyfélszolgálat a zárva tartásáról naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint az internetes honlapján.

7.1.1. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a **4./a) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak különösen: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj.

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat köteles fizetni.

A **4./b) sz. melléklet** tartalmazza az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

A Szolgáltató a naprakész díjszabásának elérhetőségét az elektronikus honlapján biztosítja.

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében -a visszaélések elkerülése érdekében, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak felhalmozódásának megelőzése érdekében- az igénybevétel korlátjaként összeghatárt vagy adatmennyiséget határozhat meg a **4./a) sz. mellékletben**, amely korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

A pénzügyi, vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire.

A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit is.

Amennyiben a 4./a) sz. melléklet szerinti díj alapját képező szerződés az internet-hozzáférési szolgáltatáson kívül más szolgáltatást is tartalmaz, úgy a 4./a) sz. mellékletben külön kerül feltüntetésre az internet-hozzáférési szolgáltatás díja, valamint az egyéb szolgáltatások díjai. A rendszeres és eseti díjak, valamint költségtérítések fogalmát az **ÁSZF 4./c) sz. melléklet** tartalmazza.

7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 10. napjáig,
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap végéig,
- c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig,
- d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig esedékes.

A szerződéskötéskor előterjesztett, a díjfizetés gyakoriságára vonatkozó nyilatkozatát az Előfizető az általa igényelt módosított díjfizetési gyakoriságú időszak kezdetét megelőző hónap 01. napjáig bármikor módosíthatja.

7.1.11. Az elektronikus számlázás

7.1.12.1. A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén elektronikus úton bocsátja ki a számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés, vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor, továbbá a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazokat az adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

7.1.12.2. Az elektronikus számla igényelhető:

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

7.1.12.3. Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó és létező (aktív) e-mail címmel, továbbá, hogy az Előfizető írásban nyilatkozzon az ÁSZF elektronikus számlázásra vonatkozó rendelkezéseinek megismeréséről. Elektronikus számla csak a tárgyhónapot követő hónaptól kezdődően igényelhető.

7.1.12.4. Az Előfizető felelősséggel tartozik azért, hogy a számla küldéséhez létező, számára hozzáférhető, ugyanakkor illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, amelyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően rendszeresen elküldheti az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető köteles helytállnia azért, hogy az általa megadott e-mail címet folyamatosan fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni az adatváltozásra vonatkozó szabályok szerint, a módosított/új e-mail címének egyidejű megadásával.

7.1.12.5. A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény miatt –így pl.: a megadott e-mail cím megszűnéséről, vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása okán– nem kapja meg az Előfizető, illetve ahhoz a fenti okból nem fér hozzá.

7.1.12.6. Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül.

7.1.12.7. Az Előfizető az elektronikus számlát „xml” kiterjesztésű formátumban kapja meg. Adóigazgatási azonosításra csak ez a fájl alkalmas változatlan, elektronikus formában tárolva. Az Előfizető „xml” kiterjesztésű elektronikus számla mellé kap egy pdf kiterjesztésű fájlt is, melyben a számlán szereplő adatok megtalálhatóak, azonban adóigazgatási azonosításra ez nem alkalmas.

Az Előfizető a részére kibocsátott elektronikus számlákról másolat kibocsátását kérheti a 1. sz. mellékletben feltüntetett számlamásolati díj megfizetése mellett.

7.1.12.8. Elektronikus számlázás esetén -a számlázás jellegéből adódóan- az Előfizető postai úton számlát és befizetésre szolgáló csekket nem kap, így a teljesítés banki átutalással, postai készpénz átutalási megbízással (rózsaszínű csekken) történhet meg, valamint a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helységének pénztárában elfogad készpénzes teljesítést is.

Az elektronikus számlázást választó Előfizetők részére a számla nem megfelelő teljesítése esetén a fizetési emlékeztető is elektronikus úton kerül a Szolgáltató részéről megküldésre. Az emlékeztető kézbesítettnek minősül az Előfizető által megadott e-mail címre történő továbbítással.

7.1.12.9. Az elektronikus számlázási mód lemondására csak személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységeiben van lehetőség. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető díjfizetésre más alkalmas számlázási módot válasszon, olyat, amelyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

Amennyiben az egyéni Előfizető (természetes személy) és a Számlafizető (természetes-, vagy jogi személy, más szervezet) személye az előfizetői szerződésben elválik, úgy a Számlafizetőnek a teljesítés elvállalásáról a Szolgáltató felé írásban külön nyilatkoznia kell, vagy az előfizetői szerződést a Számlafizetőnek ebben a minőségében alá kell írnia. Ebben az esetben a díj megfizetéséért az egyéni Előfizető a Számlafizetővel együtt egyetemlegesen felel.

A Szolgáltató a tájékoztatásokat, értesítéseket, közléseket az Előfizető felé teszi meg, valamint díjtartozás esetén a szolgáltatással összefüggő jogkövetkezményeket is az Előfizetővel szemben alkalmazza és csak a díjkövetelését érvényesíti az Előfizetővel, valamint a Számlafizetővel szemben egyetemlegesen.

9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 1 (egy) hónap.

Az Előfizető kérésére létrehozandó határozott idejű szerződés megkötésének előfeltétele: az Előfizető részéről történt tudomásul vétele annak a körülménynek, hogy az előfizetett díjsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben is igényelni.

9.15.5. Amennyiben az Előfizető indítványára a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra kerül megkötésre és az előfizetői szerződéshez készülékvásárlás is kapcsolódik, úgy a határozott idejű előfizetői szerződés lejáratát, vagy az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti elszámolást követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül gondoskodik arról, hogy az a szerződéssel együtt megvásárolt készülék bármely más szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A hálózat-függetlenítés Szolgáltató részéről teljesítendő szabályai az alábbiak:

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás keretében nincs hálózathoz kötött eszköz és az Előfizető részére a szolgáltatás vételéhez átadott eszköz nem kerül az előfizető tulajdonába.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti hálózat-függetlenítést az Előfizető kérelméről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül elvégzi, úgy, hogy a hálózat-függetlenítésre legkésőbb az elszámolással egyidejűleg kerüljön sor.

A hálózat-függetlenítési határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amelynek összege minden késedelmes nap után az elektronikus hírközlő végberendezés kedvezmény nélküli vételárának egy hatvanad része. A kötbér összege nem lehet magasabb az Előfizető által az elektronikus hírközlő végberendezésért fizetett vételár teljes összegénél.

Ha a hálózat-függetlenítést a Szolgáltató nem tudja végrehajtani, akkor a 9.14.3. pont szerint megtérítendő készülékkedvezményt fizeti meg az Előfizető részére. Erről a körülményről a Szolgáltató az előfizetői kérelemről való tudomásszerzéstől számított 5 munkanapon belül az Előfizetőt értesíti.

A készülékkedvezmény megfizetésének elmulasztása, vagy késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató az előző bekezdés szerinti kötbért tartozik megfizetni az Előfizető részére.

A jelen pont alkalmazásában 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.