

**B.net Hungária Távközlési Kft.  
Internet Szolgáltató**

(Az AirCOM Távközlési Kft. és a SIM Kft. egyesülésével  
létrejött szolgáltató)  
9400 Sopron, II. Rákóczi Ferenc u. 5.

**Általános Szerződés Feltételeinek Kivonata**  
(Internet szolgáltatás)

Ügyfélszolgálat:

9400 Sopron, II. Rákóczi Ferenc utca 5.

Nyitva tartás: H-P 9.00-17.00

Tel: 99/544-530, 99/322-340

Fax: 99/544-533

[www.bnethungaria.hu](http://www.bnethungaria.hu) , [info@bnethungaria.hu](mailto:info@bnethungaria.hu)

Verziószám: 4.0

Utoljára módosítva: 2010.04.30.

Ervényes: 2010.06.01-től

# A B.net Hungária Kft.

## Internet szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeinek kivonata

### Bevezető

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) célja, hogy a **B.net Hungária Kft.** által nyújtott adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatás igénybevétele során az igénybevevő és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza. Az ÁSZF az egyedi szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi.

Szolgáltató neve:	<b>B.net Hungária Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság</b> ( a továbbiakban <b>B.net Hungária Kft.</b> vagy <b>Szolgáltató</b> )
Cím(székhely):	<b>9400 Sopron, II. Rákóczi F. u. 5.</b>
Cégjegyzékszám:	<b>Cg.: 08-09-010607</b>
Ügyfélszolgálat címe:	<b>9400 Sopron, II. Rákóczi F. u. 5.</b>
Ügyfélszolgálat telefonszáma:	99/544-530, 99/322-340 ügyelet: 0620/203-8866
Rendelkezésre állási ideje:	munkanapokon H-P 9.00-17.00 óráig
E-mail, web elérhetősége:	<a href="mailto:info@bnethungaria.hu">info@bnethungaria.hu</a> , <a href="http://www.bnethungaria.hu">www.bnethungaria.hu</a>

### Az Általános szerződési feltételek tárgya és hatálya, előfizetői kategóriák, az ÁSZF időbeli és területi hatálya

Az ÁSZF a vonatkozó törvényi rendelkezések, valamint a Kormány és egyéb szabályozó Hatóságok rendeleteiben rögzítettek szerint a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályainak figyelembevételével készült. Az ÁSZF a hivatkozott jogszabályok változása esetén a változással összhangban módosul. Az ÁSZF. hatálya kiterjed az B.net Hungária Kft. -re, valamint a társasággal a szolgáltatás igénybevételeire jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre. Az ÁSZF vonatkozik a hatályba lépése előtt kötött szolgáltatási szerződésekre is. Az Általános Szerződési Feltételeket – azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni, a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

Az előfizetők részére nyújtott távközlési szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja saját tulajdonában lévő hálózatának és berendezéseinek, valamint **az INVITEL és a B.net Burgenland Telekom GmbH. engedélyezett hálózatának és berendezéseinek szerződéseken alapuló felhasználásával létrehozott hálózaton, a rendelkezésre álló alkalmazotti személyzettel és alvállalkozóin keresztül.**

### Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Ha Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést, szerződéskötési ajánlatát a szerződéskötés időpontjában hatályos jogszabályok alapján teszi meg. Szerződés kötése az Ügyfélszolgálaton, illetve az Előfizető vételi helyén történhet azzal, hogy a kétpéldányos egyedi előfizetői szerződést mindkét szerződő fél (illetve képviselője) aláírja. Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja az abban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeket. Ennek értelmében Előfizető jogosult a szolgáltatásnak az előfizetői szerződésben meghatározottak szerinti zavartalan igénybevételeire, ugyanakkor köteles a szolgáltatás igénybevételeért járó, mindenkor érvényes díjszabás szerinti díj megfizetésére, valamint a szolgáltatás csak rendeltetésszerű felhasználására.

### **Szolgáltató összes minimális sávszélessége:**

az a minimális sávszélesség, mellyel a Szolgáltató terheletlen állapotban kapcsolódik az Internet hálózathoz. Értéke az ÁSZF jelen módosításának időpontjában: **116 Mbps.**

### **A szolgáltatás rendelkezésre állása:**

A rendelkezésre állás az az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra x 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 358 nap, azaz 8592 óra, mely éves átlagban 98 %-nak felel meg.

#### **A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége:**

A teljes üzemidő 24 óra x 365 nap, a vállalt összes hibamentes napok száma 340, mely 93 %-nak felel meg.

#### **Szerződéskötés**

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás biztosítására képes, írásban megteszi a szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát. (szolgáltatási szerződés)

Az igénylő a szolgáltatási szerződést aláírva juttatja vissza a szolgáltatónak. A szolgáltatási szerződést az előfizető és a szolgáltató közvetlenül kötik meg.

A szolgáltató és az előfizető között az előfizetői szerződés a felek által történő aláírással és a Szolgáltatóhoz történő beérkezésével lép hatályba.

#### **A hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése:**

A létrejött szolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató a szerződés létrejöttétől 30 naptári napon belül biztosítja a szolgáltatást.

#### **Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

#### **A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

#### **A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását tértivevényes levélben történő írásbeli értesítéssel köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról más egyéb módon is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban haladéktalanul értesíteni.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés elküldését követő legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizetői havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5.000 Ft-nál magasabb előfizetési díj esetében az 5.000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

### **A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

A szolgáltató a szolgáltatása biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg.

A szolgáltató szolgáltatásának teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatáshozzáférsési pont:

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) igénybevehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

A szolgáltató nem felelős fenti hibákért, ha azokat bizonyítottan az előfizető vagy az előfizető érdekkörében más személy okozta.

Hibabejelentést az előfizető írásban és telefonon is tehet. A bejelentett hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az előfizető bejelentette, és a szolgáltató azt megállapította.

A hibajelenség megállapításához a szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a szolgáltatón kívülről nem vagy csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

A hibabejelentés háromféleképpen lehetséges:

-Telefonon keresztül: A hibabejelentés a helyi tarifával hívható 0640/ 200-988 számon történhet. A telefonon érkező hibát regisztráljuk egy elektronikus adatbázisban. További elérhetőségek: 99/322-340, 99/544-530, 0620/260-1580, 0620/203-8866

-Elektronikus formában: Emailen keresztül hibabejelentés (support@bnethungaria.hu)

Az emailen érkező hibabejelentést hasonlóan a telefonon érkező bejelentéshez egy elektronikus adatbázisban regisztráljuk.

-Hagyományos levélben: Hasonlóan az elektronikus levelezéshez, a beérkező hibabejelentéseket regisztráljuk egy elektronikus adatbázisban.

A több szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a szolgáltatók kötelesek együttműködni. A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul átvizsgálja és átadja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha azt az előfizető elfogadta.

### **A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.**

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A 72 órán belüli nem teljesítés esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatóság minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérheti. A hatóság minőség-felügyeleti eljárását a hatóság piac-felügyeleti, minőség-felügyeleti és ellenőrzési tevékenységéről szóló miniszteri rendelet határozza meg.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára

A szolgáltató vállalja, hogy az összes előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 95%-ában 72 órán belül elhárítja. (a munkaszüneti napokat leszámítva).

Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót valamint az előfizetőt értesíti.

### **Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

Az B.net Hungária Távközlési Kft. az Előfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére az alábbi helyen és címen ügyfélszolgálatot működtet.

Ügyfélszolgálat címe, elérhetősége:

**Sopron, II. Rákóczi F. u. 5.**

**Tel.: 99/322-340, 99/544-530, ügyelet reggel 8.00-9.00 és 17.00-22.00 20/203-8866**

**E-mail: support@bnethungaria.hu**

**Nyitva tartás: munkanapokon H-P 9.00- 17.00**

Az Ügyfélszolgálat helyéről, nyitva tartásáról, igénybevételek lehetőségéről, a felszólalások, panaszok ügyintézésének módjáról a Szolgáltató a szolgáltatási (előfizetői) szerződés megkötésével egyidejűleg, az esetleges változásokról pedig a sajtó vagy közvetlen értesítés útján megfelelően tájékoztatja az igénybevevőket. A hibabejelentés az ügyfélszolgálati irodákban, illetve azok telefonszámain történhet. Az Előfizető által a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket és panaszokat a Szolgáltató a bejelentést követő 1 napon belül kivizsgálja.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban tett észrevételeit kivizsgálja és erről az észrevétel benyújtásától számított 15 napon belül írásban válaszol.

A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

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 előfizetői szerződést a felmondani.

Hibabejelentés, vagy díjreklamáció esetén a szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi. A díjreklamációt legkésőbb 30 napon belül kivizsgálja. A hibabejelentést 72 órán belül kivizsgálja. A vizsgálat eredményéről haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a területileg illetékes **Győr-Moson-Sopron megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez** (9022 Győr, Árpád u. 32.), illetve a területileg illetékes **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához** (Sopron, Kossuth Lajos u. 26. T: 99/ 518-500) is fordulhat panaszával. Az előfizető a bíróság előtt a **Gazdasági Kamarák mellett működő békéltető testülethez** is fordulhat. A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – a Soproni Városi Bíróság illetékes.

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet visszafizeti.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától** (Sopron, Kossuth Lajos u. 26. T:003699 518-500) vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

A szolgáltató folyamatosan biztosítja az előfizető részére a számlázás alapjául szolgáló saját fogyasztási adatainak internetes lekérdezését.

### **Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A általános szerződési feltételek folyamatosan megtalálható, a következő címen:

[www.bnethungaria.hu](http://www.bnethungaria.hu) valamint az ügyfélszolgálatokon kifüggesztve. Az általános szerződési feltételek esetleges módosításáról a szolgáltató minden előfizetőjét értesíti.

### **Irányadó jog**

Az Előfizetői Szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai és rendeletei az irányadók.